

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001 Y SU RELACIÓN CON LA**  
**IMAGEN CORPORATIVA DE ESCACORP S.A.C. TRUJILLO LA LIBERTAD AÑO**  
**2018**

**TESIS**

**para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración**

**AUTORAS**

Br. GALLARDO VARGAS María de Fátima  
Br. GAVIDIA VILLAFRANCA Rocío del Pilar

**ASESOR**

Mg. FIORENTINI CANDIOTTI Giovanni Fernando

**Trujillo –Perú**

**2019**

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores Miembros de Jurado**

De conformidad con las disposiciones estipuladas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego y el Reglamento Interno de la Escuela Profesional de Administración, ponemos a vuestra disposición y criterio el presente trabajo de investigación titulado: **“SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001 Y SU RELACIÓN CON LA IMAGEN CORPORATIVA DE ESCACORP S.A.C. TRUJILLO LA LIBERTAD AÑO 2018”**, realizado con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, mediante la modalidad de Tesis.

La ejecución del presente trabajo de investigación se ha basado en la formación obtenida en nuestras aulas universitarias, en consultas de material bibliográfico y en nuestra experiencia laboral. A su vez, hemos seguido los lineamientos del método de corte transversal, con las limitaciones que toda investigación conlleva, para conocer la relación de un sistema de gestión ambiental ISO 14001 y la imagen corporativa de Escacorp S.A.C Trujillo La Libertad año 2018.

Por lo expuesto Señores Miembros del Jurado, tenemos la convicción de haber alcanzado los objetivos propuestos y que sus observaciones, recomendaciones y sugerencias nos servirán para obtener logros.

Atentamente,

Gallardo Vargas María de Fátima

Gavidia Villafranca Rocío del Pilar

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos el impulso interno y guía espiritual durante la realización de la tesis, así como por brindarnos sabiduría para afrontar los diversos desafíos que se han presentado. A nuestros padres y hermanos por apoyarnos en todo momento; ya que su amor, aliento, críticas constructivas, confianza y sacrificios han sido nuestra más grande motivación para seguir adelante y no rendirnos ante las adversidades. A la corporación Escacorp S.A.C por permitirnos realizar la presente Tesis y brindarnos todas las facilidades para culminar nuestra investigación.

A nuestro asesor Giovanni Fiorentini Candiotti por la orientación y por el apoyo brindado en el desarrollo de nuestra tesis.

Finalmente, a nuestros maestros, quienes con sus experiencias y conocimientos enriquecieron nuestra vida universitaria y nos permitieron tener la base científica necesaria para poder sustentar nuestras ideas y plasmarlas en la presente investigación.

Las autoras.

## DEDICATORIA

*A Dios por su guía y protección a lo largo de mi vida. A mi madre, por todas las veces en las que me cuida y aconseja con bondad; y por siempre recibirme luego de un mal día con abrazos que llenan mi corazón de amor. A mi hermano Enrique, por ser mi padre, hermano, mejor amigo y cómplice en todas mis aventuras y el hombre más importante de mi vida. Por darme la confianza necesaria para alcanzar mis objetivos y alentarme a ir tras ellos, por amarme tanto y sobretodo por enseñarme que lo bueno en esta vida siempre requerirá perseverancia y sacrificio.*

*Gallardo Vargas, María de Fátima*

*A mis padres por haber confiado en mí y apoyarme en todas las decisiones que he tomado durante este camino a pesar de los malos momentos ya que sin ellos no hubiera logrado nada, a mi hermana por siempre cuidarme y nunca dejarme caer, y más que todo a mi pequeña familia por darme el amor incondicional que nunca nadie podrá darme jamás. Finalmente, a mi pequeño compañero juguetero, Akke de mis amores.*

*Gavidia Villafranca, Rocío del Pilar*

## RESUMEN

El presente estudio se realizó con el propósito de determinar un “Sistema de gestión ambiental ISO 14001 y su relación con la imagen corporativa de Escacorp S.A.C. Trujillo La Libertad año 2018”.

Se utilizó el diseño correlacional de corte transversal, que permitió describir la relación de ambas variables empleando dos técnicas: observación y encuesta; teniendo como población a los clientes y colaboradores de la corporación. Se consideró como muestra representativa a 381 clientes y 74 trabajadores de Escacorp S.A.C, Trujillo año 2018. A través de los resultados de la investigación se identificó el nivel de cumplimiento de la norma ISO 14001 según los requisitos acordes a la corporación, se determinó el contexto de la organización en la norma, así como la opinión de los colaboradores y clientes sobre su implementación en el proceso operativo de la empresa. De ésta manera se determinó a través del diagnóstico situacional del ISO 14001, que el nivel de cumplimiento de la norma es mediano con 49.7%, teniendo que mejorar los apartados de requisitos legales, toma de conciencia, auditoría interna y mejora continua. Con respecto a la imagen corporativa, las dimensiones de autoimagen e imagen intencional se encontraron en un rango alto mientras que la imagen pública estuvo en un rango medio. Se utilizó la tau-b de kendall de las variables analizadas siendo igual a 0,508 teniendo una correlación alta entre las variables. Finalmente, se concluyó que un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 se relaciona de manera positiva generando una mejora en la imagen corporativa de Escacorp S.A.C. Trujillo año 2018.

*Palabras claves: ISO 14001, imagen corporativa.*

## ASBTRACT

The present study has been carried out for the purpose of determining an "ISO 14001 environmental management system and its relationship with the corporate image of Escacorp S.A.C. Trujillo La Libertad year 2018". The cross-sectional correlational design was used, which describes the relationship of both variables, using two techniques: observation and survey; fearing as a population the clients and collaborators of the corporation. A representative sample was considered to be 381 clients and 74 workers by Escacorp S.A.C, Trujillo, 2018. The results of the investigation have allowed to identify the level of compliance with ISO 14001 according to the requirements according to the corporation, determine the context of the organization in the standard and the opinion of the collaborators and clients on the implementation of this standard in the operational process of the company. In this way it has been determined through the situational diagnosis of ISO 14001, that the level of compliance of the standard is medium with 49.7%, having to improve the sections of legal requirements, awareness, internal audit and continuous improvement. With respect to the corporate image, the dimensions of self-image and intentional image are in a high range while the public image is in the middle range. The kendall tau-b of the analyzed variables was used, being equal to 0.508 having a high correlation between the variables. Finally, it was concluded that an environmental management system ISO 14001 is related in a positive manner, generating an improvement in the corporate image of Escacorp S.A.C. Trujillo year 2018.

*Keywords: ISO 14001, corporate image.*

## ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ASBTRACT.....	vi
ÍNDICE .....	vii
LISTA DE TABLAS .....	x
LISTA DE FIGURAS.....	xii
CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN .....	1
1. INTRODUCCIÓN .....	2
1.1. Formulación del problema .....	2
1.1.1. Realidad problemática.....	2
1.1.2. Enunciado del problema.....	4
1.1.3. Antecedentes .....	4
1.1.3.1. Antecedentes internacionales.....	4
1.1.3.2. Antecedentes nacionales .....	6
1.1.3.3. Antecedentes locales .....	9
1.1.4. Justificación .....	11
1.1.4.1. Justificación teórica .....	11
1.1.4.2. Justificación práctica.....	11
1.1.4.3. Justificación metodológica .....	12
1.1.4.4. Justificación social.....	12
1.2. Hipótesis.....	12
1.3. Objetivo.....	12
1.3.1. Objetivo general .....	12
1.3.2. Objetivos específicos .....	12
1.4. Marco teórico .....	13
1.4.1. Gestión ambiental .....	13
1.4.1.1. Definición .....	13
1.4.1.2. Principios de gestión ambiental .....	13
1.4.1.3. Elementos básicos del sistema de gestión ambiental.....	14
1.4.2. Norma ISO 14001 .....	15

1.4.2.1. Contexto de la organización .....	17
1.4.2.2. Liderazgo .....	18
1.4.2.3. Diseño del ISO 14001 .....	19
1.4.2.4. Apoyo.....	22
1.4.2.5. Operación.....	24
1.4.2.6. Evaluación del desempeño.....	25
1.4.2.7. Mejora .....	26
1.4.2.8. Ventajas de la implementación de la ISO 14001 .....	27
1.4.3. Imagen.....	28
1.4.4. Imagen corporativa .....	28
1.4.4.1. Dimensiones de la imagen corporativa .....	30
1.4.4.2. Elementos que forman la imagen corporativa .....	33
1.4.5. Importancia de la imagen y la identidad corporativa .....	39
1.5. Marco conceptual.....	40
<b>CAPÍTULO 2 MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>41</b>
2.1. Material.....	42
2.1.1. Población.....	42
2.1.2. Marco de muestreo .....	42
2.1.3. Unidad de análisis .....	42
2.1.4. Muestra.....	43
2.1.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
2.1.5.1. Métodos.....	44
2.1.5.2. Técnicas .....	45
2.1.5.3. Instrumentos.....	45
2.2. Procedimientos.....	47
2.2.1. Diseño de contrastación .....	47
2.2.2. Operacionalización de variables .....	48
2.2.3. Procedimientos.....	50
<b>CAPÍTULO 3 GENERALIDADES DE LA EMPRESA .....</b>	<b>51</b>
3.1. Generalidades.....	52
3.1.1. Reseña Histórica .....	52
3.1.2. Servicios.....	52
3.1.3. Ubicación .....	53
3.1.4. Misión .....	53



3.1.5. Visión .....	53
3.1.6. Objetivos de la gestión ambiental .....	54
3.1.7. Organigrama.....	54
CAPÍTULO 4 PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	55
4.1 Presentación de resultados .....	56
4.1.1 Presentación de resultados cuantitativos.....	56
4.1.2 Contrastación de la hipótesis.....	88
4.1.2.1 Planteamiento de hipótesis estadística .....	88
4.1.2.2 Prueba de tau de kendall entre el sistema de gestión ambiental ISO 14001 y la imagen corporativa.....	91
4.2 Discusión de resultados.....	91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	97
CONCLUSIONES .....	98
RECOMENDACIONES.....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
ANEXOS .....	106

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	Apartados del Sistema de Gestión Ambiental.....16
Tabla 2	Clientes por unidades de negocios mensualmente .....42
Tabla 3	Trabajadores por unidades de negocios .....42
Tabla 4	Criterios de calificación .....46
Tabla 5	Ficha de observación sobre el conocimiento de la organización y de su contexto .....57
Tabla 6	Ficha de observación del conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....58
Tabla 7	Ficha de observación de la determinación del alcance del sistema de gestión ..59
Tabla 8	Ficha de observación del sistema de gestión .....60
Tabla 9	Ficha de observación del liderazgo y compromiso .....62
Tabla 10	Ficha de observación de la política .....63
Tabla 11	Ficha de observación de roles, responsabilidad y autoridades en la organización .....64
Tabla 12	Ficha de observación de los recursos .....66
Tabla 13	Ficha de observación de la competencia .....67
Tabla 14	Ficha de observación de toma de consciencia .....68
Tabla 15	Ficha de observación de comunicación .....69
Tabla 16	Ficha de observación de información documentada .....70
Tabla 17	Ficha de observación de acciones para abordar riesgos y oportunidades .....72
Tabla 18	Ficha de observación de aspectos ambientales .....73
Tabla 19	Ficha de observación de requisitos legales y otros requisitos.....74
Tabla 20	Ficha de observación de planificación de acciones .....75
Tabla 21	Ficha de observación de objetivos y planificación para lograrlos .....76
Tabla 22	Ficha de observación de planificación y control operacional .....77
Tabla 23	Ficha de observación de preparación y respuesta ante emergencias .....78
Tabla 24	Ficha de observación de seguimiento, medición, análisis y evaluación - Generalidades .....79
Tabla 25	Ficha de observación de seguimiento, medición, análisis y evaluación - Evaluación del cumplimiento.....80
Tabla 26	Ficha de observación de auditoría interna.....81
Tabla 27	Ficha de observación de revisión por la dirección .....82

Tabla 28	Ficha de observación de mejora – generalidades .....	83
Tabla 29	Ficha de observación de no conformidad y acción correctiva .....	84
Tabla 30	Ficha de observación de mejora continua .....	85
Tabla 31	Resumen de procesamiento de casos .....	89
Tabla 32	Cruzada ISO 14001*Imagen .....	89
Tabla 33	Prueba chi - cuadrado.....	90
Tabla 34	Prueba de tau-b de kendall .....	91

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Dimensión de Contexto de la organización.....	56
Figura 2. Dimensión Liderazgo .....	61
Figura 3. Dimensión Apoyo.....	65
Figura 4. Dimensión Planificación .....	71
Figura 5. Dimensión autoimagen.....	86
Figura 6. Dimensión imagen intencional .....	87
Figura 7. Dimensión imagen pública .....	88

# **CAPÍTULO 1**

## **INTRODUCCIÓN**

# **1. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Formulación del problema**

### **1.1.1. Realidad problemática**

Hoy en día, el accionar humano sigue repercutiendo cada vez más en el ambiente, a medida que desarrolla nuevas tecnologías para la fabricación de productos que satisfagan las necesidades y expectativas de los consumidores. Dado que como efecto secundario de la actividad empresarial las organizaciones producen contaminación, es cada vez más importante que asuman políticas ambientales con el fin de aplacar dichas consecuencias.

En el escenario competitivo actual ha evolucionado el compromiso por el medio ambiente para convertirse en una variable de gran relevancia (González-Benito, 2006). La implantación de un sistema de gestión medioambiental (SGM) es una de las prácticas más empleadas en la gestión de las organizaciones, ya que no sólo van a determinar parte de sus costes y sus ingresos; sino que, además, le permitirán mejorar su actuación y la imagen ambiental ante la autoridad y los grupos de interés, así como alcanzar una mayor sostenibilidad en el planeta.

Por ese motivo cada vez son más las empresas que han decidido obtener la certificación ISO 14001, superándose los 154.000 certificados a nivel mundial a finales de 2007, un crecimiento cercano a un 50% entre 2014 y 2017 (ISO, 2008). Cabe destacar que para finales de 2017 cerca del 40% de los certificados ISO 14001 que se habían emitido a nivel mundial se emitieron en países de la UE. El peso de EE.UU., por el contrario, se limitaba a un 3,5%, mientras que Japón con un 20% del total de certificados mundiales era el país líder indiscutible en número de certificados absolutos a nivel mundial, seguido de China y España.

Según el informe de RPP en el Perú (2016) el economista Walter Ramírez, jefe de la Oficina de Estudios Económicos del Instituto Nacional de Calidad (INACAL) durante el Foro Nacional “Cruzada por la Vida y la Seguridad de los Productos y Servicios”, organizado por la Sociedad Nacional de Organismos Acreditados en Sistemas de Calidad (SNOASC) y el Congreso de la República manifestó que actualmente se tiene un total de 1329 empresas con certificación de calidad ISO (ISO 9001 e ISO 14001), de un total de empresas formales activas en el Perú que llega a 1 382 899, según

cifras de la SUNAT. Este estudio revela que solo el 1% de las empresas formales en nuestro país poseen las certificaciones ISO, lo cual destaca el poco interés por parte del sector empresarial peruano en tener en cuenta estos modelos de gestión.

Es importante destacar que existe algunos beneficios que obtienen las empresas al implementar esta norma ISO 14001. Autores como Roberts y Robinson (2008) destacan que el ISO permite un ahorro en costes de manufacturación, un incremento de la eficacia en los procesos, niveles de seguridad superiores tanto para los trabajadores como para el entorno, mejoras en el liderazgo y cultura organizacional y mayores oportunidades de mercado a través de la diferenciación generando una ventaja competitiva, a través, no sólo de recursos tangibles como una mejora en el producto o servicio brindado; sino también de la imagen que proyectan en sus consumidores.

La corporación Escacorp S.A.C fue constituida en el 2012 en la ciudad de Trujillo y actualmente ha sido clasificada como una de los mejores del norte del país. La corporación cuenta con 5 años dedicados al rubro salud mediante la diversificación de los servicios de su laboratorio clínico Escalabs mediante la inclusión de nuevas unidades de negocio como Escamed salud ocupacional, Escavet laboratorio veterinario, Escaind laboratorio de ensayos y Escaicyt (Instituto de Investigación de Ciencia y Tecnología). Sus unidades de negocio son respaldadas por certificaciones internacionales que confirman la calidad de sus procesos y servicios. Ha logrado obtener la certificación de calidad ISO 9001, Certificación de Seguridad y Salud en el trabajo OHSAS 18001 y Certificación en Responsabilidad Social Empresarial RSE 2011.3, que hacen de Escalabs una empresa confiable tanto para sus clientes, trabajadores y la sociedad.

Según el Dr. Hermes Escalante Añorga, gerente del grupo Escacorp, para la empresa resulta de vital importancia realizar un tratamiento adecuado de las muestras biológicas y, sobre todo, del desecho responsable de las mismas, constituyéndose de ese modo en un aumento de seguridad tanto para los clientes como para el entorno. Los laboratorios clínicos suelen efectuar sus operaciones en zonas residenciales, un mal manejo residual podría generar contaminación y enfermedades en los habitantes de los alrededores.

Asimismo, como toda empresa que se desarrolla en un aspecto competitivo le resulta importante analizar los beneficios de la implantación de ISO, siendo uno de éstos la imagen que la empresa proyecta a sus clientes. Como destaca Brown y Geddes (2006), la imagen corporativa comprende “las asociaciones que los miembros creen que los individuos de fuera de la organización tratan como centrales, duraderas y distintivas”. Dichas “asociaciones” comprenden las percepciones, ideas e incluso prejuicios que el público posee antes de establecer una relación con la empresa y, por otro lado, la experiencia que se llevan al conocerla.

Escacorp es consciente de la tendencia creciente en relación al cuidado medioambiental y sabe que es imposible separarla de la variable de crecimiento económico. Conoce lo importante que es asegurar un planeta en condiciones adecuadas para el desarrollo de generaciones futuras. Además, sabe que el implantar un sistema como el ISO 14001 mejoraría notablemente la imagen corporativa.

En consecuencia, el presente trabajo de investigación desarrollará la relación entre un sistema de gestión ambiental ISO 14001 y la imagen corporativa de Escacorp S.A.C. Trujillo - La Libertad año 2018.

### **1.1.2. Enunciado del problema**

¿De qué manera un sistema de gestión ambiental ISO 14001 se relaciona con la imagen corporativa de Escacorp S.A.C. Trujillo - La Libertad año 2018?

### **1.1.3. Antecedentes**

#### **1.1.3.1. Antecedentes internacionales**

Navarro y Granados (2016). *Planificación del sistema de gestión ambiental en el Laboratorio clínico de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, basado en la norma ISO 14001*. (Tesis para obtener el Título de Ingeniero Ambiental). Universidad Francisco de Paula Santander, Colombia.

Se diagnosticó e identificó las anomalías y falencias que presentaba el laboratorio, lo que hacía que éste no se integre a la institución dentro de la gestión ambiental. Como generadora de



residuos comunes y peligrosos, se logró que ésta no tenga un impacto negativo en la institución y la comunidad. Se identificaron los aspectos ambientales y legales relacionados con el producto y servicio prestados por el laboratorio, lo cual ayudó en la investigación y a familiarizar la misma con este tipo de documentación.

El tipo de investigación fue cualitativa, con ello se propuso hacer un diagnóstico sobre los procesos y servicios de las áreas de la empresa. Según los objetivos se tuvo las siguientes conclusiones:

- Se realizó la matriz de aspectos ambientales del laboratorio teniendo como indicadores las áreas de pre – analítica, analítica y post – analítica teniendo como resultado el cumplimiento de la parte legal y reglamentación ambiental nacional como también el compromiso de la mejora continua en sus procesos en los residuos, reciclado, aprovechamiento de recursos naturales y la mitigación del impacto ambiental.
- Se formuló una matriz de revisión legal donde se identificó los aspectos ambientales (residuos hospitalarios, residuos peligrosos, vertimientos, consumo de recursos naturales, consumo de agua y consumo de energía) y su cumplimiento de las leyes o decretos; también técnico sobre la acción y situación ambiental.
- Se identificó los residuos sólidos generados del mes de enero a junio de 2016 los cuales eran: icopor (1.5kg), cartón (9.5kg), papel (4kg), vidrio (4.5kg) y plástico (4.5kg); también el consumo de agua potable del mes de enero a junio de 2016 el cual arrojó 140 m<sup>3</sup> consumidos y finalmente el consumo de energía del mes de enero a junio de 2016 dando como resultado 32 839 Kw consumidos.

Dután y León (2013). *Creación de una identidad corporativa para la empresa MEGACOM del Cantón Naranjito*. (Tesis para obtener el Título de Ingeniero en Marketing). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.

Los investigadores concluyeron que la organización debe tener una restructuración del ámbito interno como externo, así como delimitar el MOF del personal detallando las funciones de cada área, tener un mayor impacto en sus clientes mediante la publicidad y crear la filosofía institucional para que todos sus miembros tengan una meta en común.

El tipo de investigación fue explicativa, de campo y exploratoria ya que se analizó el problema de la carencia de identidad corporativa y se recopiló información brindada de la empresa y sus clientes.

La población fue todos los habitantes de Naranjito teniendo como resultado a 29 187 personas de las cuales estuvo incluido los empleados, clientes y proveedores. Se obtuvo un tamaño de muestra de 384 personas a encuestar. Teniendo como resultado:

- La evolución de clientes entre los años 2010 al 2013 tuvo un crecimiento en el 2012 con un 39% de clientes y en el 2013 un decreciente de solo 18% de clientes.
- El 52% de la población opina que la mala imagen de la empresa se debe a la poca publicidad, el 31% opina sobre la mala organización y el 18% cree que la falta de reglamentos afecta la empresa.
- El 64% de los encuestados opinan que una buena imagen depende de la atención al cliente y el 5% de los encuestados opinan que depende de los costos de los servicios de la organización.

#### **1.1.3.2. Antecedentes nacionales**

Ccahuanihancco (2016). *Diseño e implementación de un Sistema de Gestión Integral basado en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 en la Escuela Profesional de Ingeniería*

*Química de la Una-Puno*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero Químico). Universidad Nacional del Altiplano, Puno - Perú. El autor concluyó que la implementación de las normas ISO 9001 14001 Y OHSAS 18001 permitirán la optimización de los procesos ya sean internos y externos para evaluar los estándares de dichos factores. El manual de sistema de gestión beneficia a la empresa desde la calidad, la seguridad no solo en sus trabajadores sino también en la sociedad a su alrededor y la toma de conciencia de los efectos hacia el medio ambiente. El sistema debe ser retroalimentado y evaluado continuamente para obtener mejoras continuas para la capacitación de nuevos procesos que pueden existir en el ciclo de la empresa.

La presente investigación fue descriptiva, semicuantitativa y no experimental, ya que se realizó diagnóstico e indagación en los documentos de la Escuela Profesional para así dar una propuesta que ayudará al cumplimiento de la certificación (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001).

El área de estudio fue en las áreas administrativas y laboratorios de la Escuela Profesional de Ingeniería Química de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. Se realizó una matriz integrada de los sistemas de gestión teniendo como resultado una mejoría en el cumplimiento del ISO 14001 donde se obtuvo un 100% en requisitos generales, un 100% en la política ambiental, un 33% en la planificación, un 36% en la implementación y operación, un 48% en la verificación y un 0% en la revisión por la dirección. Este proceso de implantación en las normas tuvo un cumplimiento del 49% en el ISO 9001, 57.3% en el ISO 14001 y 66% en OHSAS 18001.

Ramos y Rivas (2017). *Repercusión de la responsabilidad social de la empresa BACKUS & JOHNSTON en la imagen corporativa que perciben sus colaboradores del área administrativa y sus consumidores del distrito Arequipa, año 2016*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciadas en

Ciencias de la Comunicación). Universidad Nacional de San Agustín Arequipa, Arequipa - Perú. Los autores concluyeron que el diseño de la tesis fue no experimental pues las variables están en estado natural sin modificaciones o cambios y un enfoque cuantitativo por las estadísticas y análisis de los resultados de la población.

La población fueron colaboradores del área Administrativa Planta Arequipa, que ascienden a 200 personas y los clientes del distrito Arequipa, que ascienden a 760 bodegas, según los datos proporcionados por las áreas de Asuntos Corporativos y Distribución de la empresa. Se obtuvo un tamaño de muestra de 262 clientes a encuestar, teniendo como resultado:

- El 75.99 % de clientes y colaboradores consideran que la empresa Backus & Johnston es una empresa socialmente responsable, el 8.22 % cree que no lo es y el 15.79 % no sabe al respecto.
- Acerca de las dimensiones de la responsabilidad social, se aprecia que un 53.62% de colaboradores y clientes piensa que la empresa Backus & Johnston cumple la ley con los consumidores, un 28.29% considera que se guía de valores y transparencia, un 18.75% opina que protege el medio ambiente, al igual que se proyecta y apoya a la comunidad y sólo un 9.54% cree que realiza inversiones medioambientales.
- Se aprecia que el 43.42% de clientes y colaboradores consideran que la empresa Backus & Johnston es una empresa que cumple su responsabilidad ética, el 37.17% cree que es económicamente responsable, el 33.88% que es legalmente responsable y el 22.37% considera que apoya a la comunidad, sin embargo, el 34.54% no sabe si la empresa cumple con los componentes de la responsabilidad social.
- Respecto a la Responsabilidad Medio Ambiental de la

empresa Backus & Johnston el 29.61% de clientes y colaboradores no sabe al respecto, el 26.97% piensa que es eficiente en el uso de insumos y energía, el 24.67% considera que cuida y preserva el medio ambiente y tiene un equilibrio entre el crecimiento económico y ecológico.

- El 62.17% de clientes y colaboradores opinan que la imagen percibida de la empresa Backus & Johnston es favorable, el 17.43% tiene una opinión “ni favorable ni desfavorable” y el 4.28% “desfavorable” y “muy desfavorable”

### **1.1.3.3. Antecedentes locales**

Porras (2011). *Impacto de la implementación de las certificaciones ISO 14001 y OHSAS 18001 en la competitividad de la empresa minera Yanacocha S.R.L.* (Tesis para obtener el Título en Licenciado de Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. El autor concluyó que, al obtener las certificaciones internacionales, la empresa minera mejoró la prevención y el diagnóstico eficiente de los riesgos en los grupos de interés. Es así como obtuvieron una aceptación favorable en sus trabajadores ya que tienen una mayor satisfacción en su área de trabajo por las constantes charlas y actividades para minimizar problemas en ésta. Para el desarrollo de este estudio se han tomado en cuenta dos tipos de investigación: Inductivo - deductivo y estadístico, las cuales permitieron realizar una muestra a la población total para tener un resultado representativo y utilizar el programa SPSS18 o PASW18 entre otras operaciones estadísticas como tabulación de datos, las tasas de crecimiento, etc. Se obtuvo una población total de 3009 trabajadores que laboran en la Empresa Minera Yanacocha S.R.L., para la realización de la investigación se obtuvo una muestra de 341 trabajadores. Teniendo como resultado:

- El 59.82% opina que la imagen corporativa tiene una calificación favorable y el 3.81% poco favorable.

- El 37% está de acuerdo que la percepción de la reputación de la minera es debido a las certificaciones internacionales y el 11% está en desacuerdo.
- El 83.28% de los trabajadores están satisfechos con la capacitación que brinda Yanacocha y el 1.76% es indiferente.

Según los indicadores de la certificación ISO 14001 se tuvo como resultado:

- Hubo un crecimiento en la utilización de agua reciclada por la Minera Yanacocha teniendo como resultado un 94.9% en el 2005 y un 95.69% en el 2010.
- El vertimiento de agua en el año 2005 fue de 87.43% y en el 2010 de 87.43%.
- Los residuos no peligrosos en la minera han disminuido entre los años 2005 y 2010 de 23367.75 TM a 20691.08 TM.
- El suelo disturbado ha aumentado de 3097.13 en el 2005 a 3369.52 en el 2010 y en el suelo rehabilitado de 12.19% en el 2005 a 18.54% en el 2010.

Ayala (2016). *Plan Integral de gestión ambiental de residuos sólidos y su influencia en la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Contumazá 2016*. (Tesis para obtener el Título en Licenciado de Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. El autor llegó a la conclusión que el tener un plan de gestión ambiental favorece la percepción de los pobladores de Contumazá sobre la Municipalidad de ésta, dando confianza entre ellos y realizando la toma de conciencia sobre los daños de los residuos sólidos como la importancia de la misma para su recolección.

El diseño que se utilizó en la investigación fue descriptivo, teniendo en cuenta la realidad de la empresa y la información brindada para diagnosticar las variables. La población con la que

se trabajó fueron todos los pobladores que viven en el distrito de Contumazá con un total de 8 499 según la INEI (2015) para esto se realizó el cálculo de una población finita que se obtuvo 368 personas encuestadas, las cuales dieron los siguientes resultados:

- El 73% de los ciudadanos utilizan buenas prácticas de la recolección de residuos sólidos en casa y el 27% son indiferentes.
- El 55% de la población desconoce que la Municipalidad de Contumazá utiliza métodos de recolección de residuos y el 3% tiene conocimiento de esto.
- El 51% de la población tiene algún conocimiento de que es un Plan Integral de Gestión Ambiente de Residuos Sólidos, mientras que un 49% lo desconoce.
- El 96% de los pobladores sugieren que la Imagen Institucional de la Municipalidad de Contumazá aumentaría favorablemente si ponen en acción el Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos y el 4% es indiferente.

#### **1.1.4. Justificación**

##### **1.1.4.1. Justificación teórica**

La presente investigación permitió conocer y ampliar los conceptos existentes entorno al sistema de gestión ambiental que propone la norma ISO 14001 y su relación con la imagen corporativa del grupo ESCACORP. Los resultados obtenidos podrán contrastarse posteriormente con futuras investigaciones.

##### **1.1.4.2. Justificación práctica**

La presente investigación pretendió dar solución a un problema del entorno real relacionado con la importancia de la norma ISO 14001 y su relación con la mejora en la imagen corporativa de ESCACORP S.A.C. año 2018.

#### **1.1.4.3. Justificación metodológica**

El presente estudio abarcó una metodología de investigación que nos permitió conocer la situación actual de la imagen corporativa tanto en clientes como en colaboradores y su relación con la imagen corporativa de ESCACORP año 2018.

#### **1.1.4.4. Justificación social**

Los resultados de la investigación estuvieron enfocados en brindar mayor seguridad a los colaboradores, clientes y al entorno en el que las unidades de negocio de ESCACORP realizan sus operaciones. Por tal motivo, se realizó un adecuado tratamiento de las muestras biológicas después de su análisis con la finalidad de evitar contaminación y enfermedades futuras por un mal desecho de las mismas.

### **1.2. Hipótesis**

H0: El Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 se relaciona de manera negativa con la imagen corporativa de Escacorp S.A.C. Trujillo - La Libertad año 2018.

H1: El Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 se relaciona de manera positiva con la imagen corporativa de Escacorp S.A.C. Trujillo - La Libertad año 2018.

### **1.3. Objetivo**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera un sistema de gestión ambiental ISO 14001 se relaciona con la imagen corporativa de Escacorp S.A.C. Trujillo año 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar el contexto de la organización en la norma ISO 14001 mediante un análisis FODA.



- Identificar el nivel de liderazgo en la norma ISO 14001.
- Identificar el apoyo de la norma ISO 14001.
- Identificar el nivel de implementación de la norma ISO 14001.
- Identificar el nivel de imagen que tienen los clientes de Escacorp S.A.C.
- Relacionar la importancia de un sistema de gestión ambiental ISO 14001 y su contribución en la imagen corporativa de Escacorp S.A.C Trujillo año 2018.

#### **1.4. Marco teórico**

##### **1.4.1. Gestión ambiental**

###### **1.4.1.1. Definición**

La gestión ambiental permite y facilita que el conjunto de procesos, recursos, competencias y personas que lo conforman, sepan cómo actuar, dirigir y controlar una organización. Igual que un organismo vivo, la organización interactúa con su entorno (proveedores, clientes, competidores, productos sustitutivos, sociedad) a través de un sistema de gestión. Cualquier fallo en una operación de tipo industrial puede tener efectos adversos en la calidad del producto, pero a la vez puede tenerlos en la seguridad y la salud de los trabajadores, y en el medio ambiente. Es por esto que las empresas buscan alternativas que garanticen la seguridad y la protección del ambiente aumentando a la vez la productividad, la calidad y la competitividad.

Para Massolo (2015) define la gestión ambiental como “el conjunto de acciones y estrategias mediante las cuales se organizan las actividades antrópicas que influyen sobre el ambiente con el fin de lograr una adecuada calidad de vida previniendo o mitigando los problemas ambientales”.

###### **1.4.1.2. Principios de gestión ambiental**

Según Pousa (2006) éstos son algunos principios de la gestión ambiental:

- **Prevención:** Toma al control ambiental como un factor esencial en la prevención de todas las actividades y funciones de una empresa hacia la comunidad.
- **Precaución:** Hace referencia a la acción de evitar desperfectos o daños colaterales hacia efectos nocivos, es por eso que se debe realizar actividades hacia ciertas dudas que proyectemos en futuro.
- **“Quien contamina paga”:** Ante una contaminación se debe asumir los gastos que implica este daño, ya sea por parte de la empresa en una mejora continua o la reducción de agentes contaminantes.
- **Cooperación:** Para realizar un plan de acción debe participar todos los grupos de interés de la empresa ya sean internos o externos para así no desligarse de sus responsabilidades y llegar una meta.

#### **1.4.1.3. Elementos básicos del sistema de gestión ambiental**

Según Massolo (2015) los elementos del sistema de gestión ambiental son los siguientes:

- **Política ambiental:** Es un instrumento eficiente para comprender el compromiso ambiental asumido por la misma. Debe comprometer a toda la organización al cumplimiento de los requisitos legales y compromisos voluntarios, prevención de la contaminación, minimización de residuos, mejora continua y relaciones con la comunidad. Todos los colaboradores deben conocer la existencia de la política que debe ponerse a disposición pública.
- **Planificación:** En esta fase se deben proponer los objetivos y metas que se quieren lograr a fin de mejorar el comportamiento ambiental de la empresa y cumplir con la normativa vigente. Las metas y objetivos deben poder medirse y asignarse a un cargo específico para su control y

mejora continua, además se debe evaluar la factibilidad económica de la implementación del sistema.

- Implementación y funcionamiento: Se deben aclarar las actividades que realizará cada área a fin de alcanzar las metas y objetivos planteados, desarrollar programas y proyectos ambientales específicos, evaluación y gestión de riesgos como también gestión del cumplimiento de la normativa vigente y compromisos voluntarios.
- Control y acción correctiva: En esta fase se deberá valorar si el plan se está desarrollando correctamente. A tal efecto las auditorías ambientales son una herramienta muy útil de evaluación. Con las observaciones se deberán desarrollar acciones correctivas y de mejora continua. En caso de ser necesario se debe identificar cuándo reaccionar, quién debe responder y qué acciones se deben tomar.
- Revisión de la gestión: La Alta Dirección debe revisar todo el Sistema de Gestión Ambiental para evaluar su eficacia ya que esto permitirá saber si es necesario modificar o cambiar el sistema existente para el cumplimiento de sus metas.

#### **1.4.2. Norma ISO 14001**

Claver, Molina & Tari (2011) afirman que la norma ISO 14001 es la que recoge los requisitos relativos a la implantación de un sistema de gestión ambiental, tratando de capacitar a una organización para formular una política y unos objetivos de mejora continua. Es una norma que proporciona a las organizaciones pautas para proteger el medio ambiente y soluciones a las situaciones ambientales cambiantes, teniendo en cuenta el equilibrio con las exigencias socioeconómicas.

La norma ISO 14001:2015 presenta cambios con respecto a sus apartados los cuales corresponden a una gestión ambiental alineada con la estrategia de la organización, donde la alta dirección asume una mayor responsabilidad y liderazgo con el objetivo de obtener mayores niveles de cuidado medio ambiental.

Tabla 1

*Apartados del Sistema de Gestión Ambiental*

1.	Objetivo y campo de aplicación
2.	Referencias normativas
3.	Términos y definiciones
4.	Contexto de la organización
4.1.	Conocimiento de la organización y de su contexto
4.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3.	Determinación del alcance del sistema de gestión
4.4.	Sistema de gestión ambiental
5.	Liderazgo
5.1.	Liderazgo y compromiso
5.2.	Política
5.3.	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6.	Planificación
6.1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.1.1.	Generalidades
6.1.2.	Aspectos ambientales
6.1.3.	Requisitos legales y otros requisitos
6.1.4.	Planificación de acciones
6.2.	Objetivos ambientales y planificación para lograrlos
6.2.1.	Objetivos ambientales
6.2.2.	Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales
7.	Apoyo
7.1.	Recursos
7.2.	Competencia
7.3.	Toma de conciencia
7.4.	Comunicación
7.4.1.	Generalidades
7.4.2.	Comunicación interna
7.4.3.	Comunicación externa
7.5.	Información documentada
7.5.1.	Generalidades
7.5.2.	Creación y actualización
7.5.3.	Control de la información documentada
8.	Operación
8.1.	Planificación y control operacional
8.2.	Preparación y respuesta de emergencia
9.	Evaluación del desempeño
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.1.1.	Generalidades
9.1.2.	Evaluación del cumplimiento
9.2.	Auditoría interna
9.2.1.	Generalidades
9.2.2.	Programa de auditoría interna

---

### 9.3.Revisión por la dirección

---

#### 10. Mejora

##### 10.1.Generalidades

##### 10.2.No conformidades y acciones correctivas

##### 10.3.Mejora continua

---

Fuente: ISO 14001:2005

#### **1.4.2.1. Contexto de la organización**

Para tener una visión amplia sobre el efecto del ISO 14001 se debe analizar los factores internos, externos y ambientales de la empresa para así cumplir las expectativas de los objetivos planteados.

- **Compresión de la organización y su contexto**

Se determinan las cuestiones internas y externas, que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión.

- **Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

La empresa tiene que establecer:

- ✓ Las partes interesadas que sean relevantes.
- ✓ Las necesidades y expectativas relevantes.
- ✓ Las necesidades y expectativas que se convierten en obligaciones de cumplimiento.

- **Determinar el alcance del Sistema de Gestión Ambiental**

La empresa tiene que establecer ciertos límites para determinar el alcance. La organización debe considerar:

- ✓ Cuestiones externas e internas.
- ✓ Obligaciones de cumplimiento.
- ✓ Unidad organizativa.
- ✓ Actividades, productos y servicios.
- ✓ Autoridad y capacidad para ejercer control e influencia.

Cuando se ha definido el alcance, las actividades, productos y servicios de la empresa dentro de este ámbito deben ser incluidas en el alcance del Sistema de Gestión

Ambiental.

- **Sistema de Gestión Ambiental**

Para conseguir ciertos resultados, la empresa tiene que establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión Ambiental, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones.

#### **1.4.2.2. Liderazgo**

La Alta Dirección no sólo debe ser jefe sino líder, el cual debe propagar el compromiso con el Sistema de Gestión Ambiental desde su puesto a todo el personal, donde no solo debe dirigir sino apoyar a todos los colaboradores para alcanzar todos los objetivos trazados, a la vez que comunica la importancia de una eficaz gestión ambiental, con su apoyo y motivación le involucre a todos.

- **Liderazgo y compromiso**

La dirección de la organización debe mostrar su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión Ambiental mediante:

- ✓ Tener la responsabilidad por la eficacia del Sistema de Gestión Ambiental.
- ✓ Garantizar la política ambiental, los objetivos y que sean compatibles con la dirección estratégica.
- ✓ Garantiza la integración de los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental durante los procesos de negocio.
- ✓ Se deben asegurar de contar con los recursos necesarios para el SGA.
- ✓ Se tiene que comunicar la importancia de gestionar el medio ambiente de forma eficaz según los requisitos que establece el Sistema de Gestión Ambiental.
- ✓ Se asegura que el Sistema de Gestión Ambiental consigue el resultado establecido.
- ✓ Dirige y apoya a las personas que favorecen la eficacia del SGA.
- ✓ Promueve la mejora continua.

✓ Apoya a otras funciones de gestión.

- **Política ambiental**

La gerencia de la organización establece, implementa y mantiene una política ambiental que:

- ✓ Es apropiada para el propósito y el contexto de la empresa, en la que se incluye la naturaleza, los impactos ambientales, etc.
- ✓ Proporciona un marco para establecer los objetivos ambientales.
- ✓ Incluye cierto compromiso para la protección del medio ambiente.
- ✓ Incluye el compromiso necesario para cumplir con todas las obligaciones.
- ✓ Incluye el compromiso de realizar la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental mejorando su desempeño ambiental.

La política ambiental debe mantenerse como información documentada, ser comunicada dentro de la empresa y estar en disposición de las partes interesadas.

- **Roles de la organización, responsabilidades y autoridades**

La gerencia de la organización tiene que asegurarse de que las responsabilidades y las autoridades son asignadas y comunicadas dentro de la organización. La alta dirección debe asignar cierta responsabilidad y autoridad para:

- ✓ Garantizar que el Sistema de Gestión Ambiental está conforme con los requisitos de dicha norma internacional.
- ✓ Informar a la gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión Ambiental, en el que se incluye el desempeño ambiental.

#### **1.4.2.3. Diseño del ISO 14001**

La organización debe evaluar las ventajas y desventajas que puede existir en los riesgos ambientales, así como realizar los

planes para elaboración permitiendo realizar los objetivos ambientales trazados por la norma.

- **Acciones para tratar el riesgo y las oportunidades**

- **Generalidades**

La organización tiene que establecer, implantar y mantener los procesos necesarios para cumplir ciertos requisitos.

En el marco del Sistema de Gestión Ambiental, la organización tiene que determinar situaciones potenciales de emergencia, en las que se incluyen las que pueden generar un impacto ambiental. La empresa tiene que mantener la información documentada de sus riesgos y oportunidades, y de los procesos necesarios.

- **Aspectos ambientales**

Dentro del alcance definido por el Sistema de Gestión Ambiental la empresa debe:

- ✓ Determinar los aspectos ambientales.
- ✓ Controlar las actividades, servicios o productos que puedan influir.
- ✓ Conocer los impactos ambientales asociados.
- ✓ Tener en cuenta el ciclo de vida..

La empresa debe determinar los aspectos ambientales significativos y comunicarlos entre los diferentes niveles de la organización. La empresa debe mantener la información documentada de:

- ✓ Aspectos ambientales y los impactos ambientales.
- ✓ Criterios utilizados para determinar los aspectos ambientales

- **Requisitos legales y otros requerimientos**

La empresa debe:

- ✓ Determinar y tener acceso a las obligaciones de cumplimiento relacionado con los aspectos ambientales.
- ✓ Determinar todas las obligaciones de cumplimiento que se aplican a la organización.



- ✓ Tener en cuenta las obligaciones de cumplimiento al establecer, implantar, mantener y continuar la mejora del Sistema de Gestión Ambiental.
- ✓ La empresa debe mantener la información documentada de sus obligaciones.

➤ **Planificación de acciones**

La organización debe planificar:

- ✓ Toma de decisiones para hacer frente a los aspectos ambientales significativos, obligaciones, cumplimiento, riesgo y oportunidades.
- ✓ La forma de integrar e implementar las acciones en los procesos del Sistema de Gestión Ambiental.

• **Objetivos ambientales y planificación para alcanzarlos**

➤ **Objetivos ambientales**

La empresa debe establecer todos los objetivos ambientales en las funciones y niveles pertinentes, teniendo en cuenta todos los aspectos ambientales significativos de la organización y sus obligaciones de cumplimiento asociados, además de considerar sus riesgos. Los objetivos ambientales tienen que ser coherentes, medibles, monitoreados, comunicados, actualizados, etc.

➤ **Planificación de acciones para alcanzar los objetivos ambientales**

Al planificar la forma de conseguir los objetivos ambientales, la empresa debe determinar lo que se hará, los recursos necesarios, quién será la persona responsable, cuando se completará, cómo se evalúan todos los resultados, etc.

La empresa debe considerar acciones para alcanzar los objetivos ambientales que pueden integrarse en los procesos de negocio.

#### **1.4.2.4. Apoyo**

Abarca toda la parte documentaria tangible como los registros, documentación o protocolos; la cual proporciona veracidad al cumplimiento de los requisitos de la norma para evaluar y desarrollar una buena implementación del SGA. El apoyo por parte de alta dirección debe ser total, para lograr que todos los objetivos se cumplan.

- **Recursos**

La empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión Ambiental.

- **Competencia**

La empresa debe:

- ✓ Determinar la competencia necesaria para cada persona que realiza el trabajo bajo el control que afecta a su desempeño ambiental.
- ✓ Asegurarse que son personas competentes en base a la educación, formación o experiencia que tenga.
- ✓ Determinar la necesidad de formación asociada a los aspectos ambientales.
- ✓ Conocer cuándo es aplicable y tomar las acciones necesarias para adquirir las competencias requeridas.

- **Toma de conciencia**

La empresa debe asegurar de que las personas realizan su trabajo bajo el control de la organización.

- **Comunicación**

La comunicación debe asegurar que los objetivos y métricas de rendimiento sean comunicados de forma eficiente a todos los colaboradores.

- **Generalidades**

La empresa debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes para el

Sistema de Gestión Ambiental.

➤ **Comunicación interna**

La organización tiene que comunicar internamente información pertinente al Sistema de Gestión Ambiental entre los diferentes niveles y funciones de la empresa, en la que se incluyen los cambios en el SGA, según sea necesario.

➤ **Comunicación externa**

La organización debe comunicar de forma externa la información relevante para el Sistema de Gestión Ambiental, según lo que establecen los procesos de comunicación de la organización.

• **Información documentada**

➤ **Generalidades**

El SGA de la organización debe incluir:

- ✓ La información documentada requerida por esta norma internacional.
- ✓ Información documentada determinada por la organización.

➤ **Creación y actualización**

Al crear y actualizar la información documentada, la empresa debe asegurarse según sea apropiado de la identificación y descripción, el formato y los medios de comunicación.

➤ **Control de la información documentada**

La información documentada requerida por el Sistema de Gestión Ambiental y por esta norma interna se deben controlar para asegurar que:

- ✓ Se encuentra disponible para su uso.
- ✓ Se encuentre protegida de forma adecuada.

Para controlar la información documentada, la empresa debe realizar las siguientes actividades:

- ✓ Distribución, acceso, recuperación y

utilización.

- ✓ Almacenamiento y conservación.
- ✓ Control de cambios.
- ✓ Retención y disposición.

#### **1.4.2.5. Operación**

En este apartado se debe realizar la planificación, control, desarrollo y consecuencia de los requisitos de acuerdo a la norma que se han elaborado en las acciones influyendo en los procesos dentro de la organización.

- **Planificación y control operacional**

La empresa debe establecer, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión ambiental.

La empresa tiene que realizar un control de la planificación y revisar las consecuencias de los cambios no deseados, adoptar medidas para mitigar los efectos adversos, etc. La organización tiene que asegurarse que los procesos externos son controlados e influenciados. El tipo y la extensión del control que se aplica a los procesos que deben ser definidos dentro del SGA. Según la perspectiva del ciclo de vida, la empresa debe:

- ✓ Determinar controles.
- ✓ Determinar los requisitos.
- ✓ Comunicar los requisitos.
- ✓ Considerar la necesidad de proporcionar información sobre los potenciales impactos ambientales.

La organización debe mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos han sido llevado a cabo como estaba previsto.

- **Preparación y respuesta ante emergencias**

La organización debe establecer, implantar y mantener los procesos necesarios como prepararla para responder a las situaciones de emergencias. La empresa debe:

- ✓ Prepararse para responder por la planificación de acciones

para prevenir impactos ambientales.

- ✓ Responder a situaciones actuales de emergencia.
- ✓ Tomar medidas para prevenir las consecuencias de las situaciones de emergencia.
- ✓ Evaluar periódicamente las acciones de respuesta planificadas.
- ✓ Revisar periódicamente los procesos y las respuestas planificadas.

#### **1.4.2.6. Evaluación del desempeño**

La organización debe seguir un plan y asegurar los resultados previstos en el SGA así como evitar o disminuir los efectos no deseados mediante el nivel de cumplimiento de los apartados conforme a la norma, realizando auditorías internas y externas con el apoyo de la alta dirección de manera responsable y estratégica para la toma de decisiones.

- **Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

- **Generalidades**

La empresa debe seguir, medir, analizar y evaluar el desempeño ambiental. La organización debe determinar que se necesita para seguir y medir los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación.

La organización debe asegurarse de que los equipos de seguimiento y medición se encuentran calibrados, se usan y se mantienen según sea apropiado.

La organización debe evaluar su desempeño ambiental y la eficacia del sistema de gestión ambiental. Debe comunicar su desempeño ambiental tanto interna como externamente, según lo determinado por su proceso de comunicación y como lo requieren sus obligaciones de cumplimiento.

- **Evaluar cumplimiento**

La organización debe establecer, implantar y mantener los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus

obligaciones. La empresa debe:

- ✓ Determinar la frecuencia con la que se evaluará el cumplimiento.
- ✓ Evaluar el cumplimiento y tomar medidas si es necesario.
- ✓ Mantener el conocimiento y la comprensión de su cumplimiento.

- **Auditoria interna**

La empresa tiene que llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos del SGA implantado y si se ha mantenido de forma eficiente.

La organización tiene que:

- ✓ Definir los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría
- ✓ Seleccionar los auditores y conducir las auditorías, asegurándose la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.
- ✓ Asegurar que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente.

- **Revisión por la Dirección**

La gerencia de la dirección debe revisar el Sistema de Gestión Ambiental de la organización, en intervalos de tiempo planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:

- ✓ El estado de las acciones de las revisiones por la dirección
- ✓ Grado en que los objetivos ambientales se han alcanzado
- ✓ Información sobre el desempeño ambiental de la organización.

#### **1.4.2.7. Mejora**

Se deben realizar acciones después de encontrar no conformidades como la implementación de nuevos planes de acción que reduzcan éstas o hacer cambios para mejorar el cumplimiento ambiental.

- **Generalidades**

La organización tiene que determinar todas las oportunidades de mejora y poner en marcha las acciones necesarias para alcanzar los resultados esperados en el Sistema de Gestión Ambiental.

- **No conformidad y acción correctiva**

Cuando se produce una no conformidad, la organización debe:

- ✓ Reaccionar ante la no conformidad.
- ✓ Evaluar la necesidad de tomar acciones para eliminar las causas de la conformidad.
- ✓ Implementar cualquier acción correctiva necesaria.
- ✓ Revisar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas.
- ✓ Realizar cambios en el Sistema de Gestión Ambiental.

- **Mejora continua**

La empresa debe mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión Ambiental para mejorar el desempeño ambiental.

#### **1.4.2.8. Ventajas de la implementación de la ISO 14001**

Valentín, J. (sf) asevera que la certificación ISO 14001 puede mejorar tanto el resultado medioambiental como el económico, proporcionando a la organización la oportunidad de vincular metas y objetivos ambientales con resultados financieros específicos, y de ese modo asegurar que los recursos estén disponibles donde ellos aportan el mayor beneficio en términos financieros y ambientales. Los beneficios potenciales asociados con un SGA efectivo incluyen:

- Rediseño de los procesos productivos.
- Asegurar a los clientes el compromiso de una gestión ambiental demostrable.
- Desarrollar un sistema de información determinante para la construcción de la ventaja competitiva.
- Mejorar las relaciones de la empresa con el público, el

gobierno, la comunidad y las autoridades ambientales.

- Satisfacer los criterios de certificación e inversionistas.
- Mejorar el acceso al capital.
- Obtener seguros a costos razonables.
- Reducir incidentes que puedan concluir en pérdidas por responsabilidades legales.
- Ahorro de consumo de materias primas, materiales y energía.
- Facilitar la obtención de permisos y autorizaciones.
- Mejorar la imagen corporativa de la empresa, facilitando la introducción en nuevos mercados.
- Hacer uso de las oportunidades del marketing ecológico.

#### **1.4.3. Imagen**

La palabra imagen proviene del latín imago que significa figura. Limón (2008) afirma que es la representación del objeto percibida por los sentidos. Según la Real Academia Española, imagen es una “figura, representación, semejanza y apariencia de algo”. Dichter (1985) define imagen como la impresión que se crea en la mente de una persona al respecto de algo o alguien.

Costa (2009) acota que se suele limitar el concepto de imagen relacionándolo solo a lo que captamos con el sentido de la vista debido a las constantes representaciones visuales a las que la humanidad se expone, dejando en segundo plano a los demás sentidos. Sin embargo, otras variables a considerarse como imagen son el aspecto físico, la actitud, la presencia y la forma de comportarse que a veces se relaciona con la moda pero no necesariamente tiene que ver con la imagen que se tiene de otro.

#### **1.4.4. Imagen corporativa**

Para Capriotti (2013) la imagen corporativa es la que posee el consumidor de la empresa, concibiendo a ésta como sujeto social. La concepción que se posee del accionar de la empresa, así como de su ambiente, de sus productos, incluso de sus empleados. Por su parte, Pintado y Sánchez (2013) afirman que la imagen corporativa es un recuerdo o idea



que cada individuo se forma a partir de un conjunto de características que posee una compañía, cada una de las cuales pueden cambiar o coincidir o no con las cualidades y características esperadas por el consumidor.

Como hemos visto anteriormente, la imagen es la representación de un objeto. Por tanto, al hablar de imagen corporativa en términos sencillos estamos hablando de la representación de una empresa; es decir, de la forma en que los consumidores perciben a la organización asociando con dicha figura determinados valores. Los públicos crean la imagen de la entidad en base a sus experiencias y expectativas.

En relación con lo anterior, Llopis (2011) asegura que la imagen corporativa de una empresa es distinta para cada individuo al verse elaborada en base a la subjetividad de cada uno. El problema se presenta entonces cuando los diferentes usuarios captan los mensajes de forma diferente, cada uno a su manera. Por tanto, la gestión de imagen corporativa se vuelve una labor constante, resultando de la forma de actuar de la empresa de forma global y el estudio sistemático de los clientes.

Por otra parte, las características y atributos de la empresa, como hemos visto anteriormente, pueden o no coincidir con las expectativas del consumidor. Mientras la imagen que la empresa ofrezca se acerque mas a la esperada por el pública, será mas valorada. Por tanto, es sumamente importante conocer al consumidor, sus preferencias, gustos y expectativas, para ofrecerle un producto o servicio que lo satisfaga obteniendo en consecuencia la mejor imagen posible en el mercado.

La transmisión de mensajes a través de la imagen corporativa tienen la finalidad de generar un valor agregado para el público. Esto es, brindar más que un producto o servicio, de acuerdo con lo que busca la organización. De esta forma se contribuye a su vez a la rentabilidad de la empresa.

Ahora bien ¿cómo se crea la imagen? “Las imágenes de las empresas son elaboradas por la vía de la percepción, la experiencia, las construcciones mentales y la memoria” (Costa, 2009). La imagen se ve afectada por las percepciones, ideas y experiencias del público. Es decir, es una variable subjetiva que no siempre se ajustará a la realidad. Por tanto, es manipulable. Esta realidad mediatizada no es más que nuestra versión

propia de la empresa en base a nuestra experiencia de compra, lo que otros nos han dicho sobre ella, nuestras sensaciones, valores, creencias, etc.

#### **1.4.4.1. Dimensiones de la imagen corporativa**

Según Villafañe (2008) es necesario para una adecuada conceptualización de la imagen corporativa dimensionarla en 3 inputs que la integran: la autoimagen, la imagen intencional y la imagen pública.

- **Autoimagen o imagen interna de una empresa**

Se refiere a la concepción que la empresa tiene de sí misma. Dicha concepción está basada en factores como la situación actual de la empresa, la cultura organizacional, el clima interno y los recursos humanos.

Cuando hablamos de situación actual de la empresa nos referimos también a su evolución histórica. Surge la pregunta ¿cómo la empresa a llegado hasta aquí? Conviene conocer su historia y la evolución de los objetivos organizacionales con el paso del tiempo. Además, se debe resaltar la importancia de la misión y visión de la empresa. Si no posee estos dos elementos definidos prácticamente la organización desconoce a dónde se dirige. ¿Qué puede pensar el público interno de la empresa, los colaboradores, al saber que ni ella misma sabe que es lo que desea alcanzar?

Conocimientos básicos como el rubro de la empresa, su nivel de eficiencia, sus puntos débiles y sus políticas también son variables que contribuyen de forma positiva o negativa a la imagen que el público interno posee de la misma.

La cultura corporativa esta formada por el comportamiento, las actitudes, las creencias y los valores que poseen como individuos los colaboradores y en conjunto. Además, se manifiesta en el grado de compromiso y sentido de pertenencia que éstos manifiestan cotidianamente. Esto se verá reflejado sobretodo en la estabilidad de la empresa y en sus tradiciones.

El clima interno se manifiesta en la satisfacción o insatisfacción que poseen los colaboradores al desempeñar sus diversas actividades dentro de la empresa. Dicha satisfacción se verá influenciada por variables como la comunicación organizacional y las políticas empresariales, así como en la medida en que ellos vean que la empresa les permite alcanzar sus expectativas, esto funcionará como un motivador y se reflejará en la calidad de relaciones que se creen dentro de la empresa.

Por último, al hablar de recursos humanos nos referimos a las políticas de selección, capacitación, evaluación, promoción y planificación de los recursos humanos. La atención que reciben los colaboradores y el aspecto salarial.

- **Imagen intencional**

La imagen intencional es la que busca proyectar la organización manifestando su personalidad corporativa a los públicos, para que éstos a partir de ella formen la imagen que la empresa desea. La imagen intencional evalúa dos factores: la identidad visual de la empresa y la comunicación organizacional.

Según Pintado y Sánchez (2013) la identidad visual de una empresa se manifiesta en un conjunto de normas elaboradas para su puesta en práctica en diversas situaciones conformando un manual de identidad visual corporativa. Podemos decir que la identidad visual es todo lo que le permite a los públicos reconocer y diferenciar a una empresa de las demás. En esta diferenciación influyen directamente variables como el logotipo de la empresa, los colores utilizados en él, la tipografía, la página web y el material de merchandising.

La comunicación organizacional según Chiavenato (2009) es “el proceso específico a través del cual se desplaza e intercambia información entre las personas de una organización”. Sayayo (2008), por su parte afirma que las

relaciones que se dan entre los colaboradores se establecen mediante la comunicación organizacional; en esos procesos se realiza la asignación y delegación de funciones, así como el establecimiento de compromisos, y se le encuentra sentido a ser parte de aquella.

Las organizaciones representan un sistema en el cual todas sus áreas se necesitan y dependen la una de la otra y trabajan de forma coordinada, los colaboradores que la componen poseen metas individuales y comunes que desean alcanzar tanto para su realización personal como para el éxito de la organización. La comunicación organizacional es una herramienta que aporta mucho a la empresa, ya que permite el flujo de información en sus diversas áreas para identificar las necesidades y logros de la organización y de los colaboradores como individuos para una mejora en su desempeño y una toma de decisiones acertada.

- **Imagen pública**

Es la representación creada por los públicos de una persona o entidad en base a sus rasgos. Para entender el concepto de imagen pública, se debe comprender el proceso de la percepción a nivel cerebral. La experiencia, esquemas mentales, necesidades, contexto, valores, cultura y demás elementos; son los principales factores que influyen en la forma en la que los seres humanos perciben la realidad. Todos los estímulos que impactan a un individuo son procesados por el cerebro de una manera integrada y como un conjunto.

Para Smith y Kosslyn (2008) la percepción tiene como finalidad la obtención de información del entorno, es decir “estimulación proveniente del ambiente externo”, para su interpretación.

Podemos inferir que la imagen pública es la forma en la que ese emplea la percepción para construir estrategias que favorezcan a una imagen positiva. Todas las personas tienen

una imagen pública sea que interactuen con una persona de interés público o no, ya que emiten estímulos al interactuar con otros.

Gordoa (2008) afirma que nadie es dueño de su imagen propia, ya que a pesar de que el individuo la construye, ésta habita en la mente de quienes la perciben, convirtiéndose a su vez en la identidad propia de cada individuo. Esto nos muestra la importancia de la transmisión de estímulos correctos para generar y proyectar una imagen positiva en los demás y acentúa la responsabilidad que las personas tienen sobre su imagen.

El mismo autor define a los estímulos como todas las variables que un individuo transmite y generan impacto en los sentidos de su entorno. Mientras los estímulos se controlen, a su vez, la percepción se controlará y la imagen deseada podrá construirse. El cuerpo humano posee receptores mediante los sentidos que captan las sensaciones y, a través de un proceso de percepción sensorial generan interpretaciones.

#### **1.4.4.2. Elementos que forman la imagen corporativa**

Según Villafañe (2008) la imagen organizacional está formada por tres elementos intangibles que son importantes porque en conjunto forman parte de la organización, y de ser bien administradas crearán una imagen sólida de la misma. Además, su evaluación permite conocer el estado de la empresa y de su imagen. Dichos elementos son: la cultura organizacional, la identidad corporativa y la identidad visual.

- **Cultura organizacional**

“Para conocer una organización, el primer paso es conocer su cultura, ya que formar parte de ella significa asimilarla. Vivir en una organización, trabajar en ella, tomar parte de sus actividades y hacer carrera es participar íntimamente de su cultura» (Chiavenato, 2007). Con estas premisas se muestra lo que es en la actualidad la cultura dentro de la organización.

A este respecto, Schein (2010) relaciona las creencias y aspiraciones de sus miembros con la cultura que comparten. Alega que «éstas operan de manera inconsciente (hablando de las creencias), y que reflejan parte de su personalidad y ocupación». El concepto de cultura ha generado mucho interés por los investigadores porque pese a ser propia de cada individuo, resulta de una herencia de la sociedad.

La cultura organizacional está referida al modo de ser y hacer de la empresa, es decir, la forma en la que ésta integra y expresa los atributos que la definen. Ser religiosa puede ser una característica de la identidad de una persona, sin embargo, será la forma en la que este individuo integre y exprese dicha característica su cultura: asistiendo a misa todos los domingos, participando en obras de caridad organizadas por la iglesia, formando parte del coro de ésta, etc.

Según Antezana, C. (2013) la cultura organizacional es el cúmulo de comportamientos que las organizaciones adoptan como válidos para su funcionamiento operativo, son compartidos y se transmiten formal e informalmente por los colaboradores mostrándose al público interno y externo como su forma natural de actuar.

La cultura corporativa se alimenta de elementos como la misión y la visión de la empresa, sus principios, sus valores, sus lineamientos estratégicos; que son reforzados por el comportamiento individual de los colaboradores, hecho que puede ser positivo o negativo en función al grado de identificación que éstos tienen con la organización.

La cultura organizacional además, es descrita «como un iceberg, en la que en la parte superior que sale del agua sólo están los aspectos visibles o superficiales que se observan en la organización y que son consecuencia de su propia cultura» (Chiavenato, 2010). En ese sentido, los colores utilizados para el pintado del edificio, los muebles de las oficinas, los nombres de los puestos son la punta del iceberg, algunos aspectos

visibles. Mientras que en la base del mismo se encuentran los aspectos psicológicos de la cultura como las percepciones, ideas, actitudes, sentimientos, valores y objetivos; y son mucho más difíciles de poder observar.

Alcocer y Vera (2007) manifiestan que la cultura organizacional debe cumplir con diferenciar a las organizaciones, producir un sentido de identidad entre sus miembros, dirigir sus conductas hacia las metas de la empresa, permitir la adaptación de la empresa al entorno cambiante en el que opera, al aprendizaje y generar un ambiente interno estable.

De la cultura corporativa se generará una de las dimensiones de la imagen corporativa: la “autoimagen”. De cómo la organización manifieste su cultura dependerá la forma en la que los consumidores perciban la imagen de la misma. ¿Quiénes son los que manifiestan la cultura organizacional? los miembros de dicha organización. Por ello, podemos considerarlos como un factor decisivo en la formación de la imagen de la empresa.

Habelow, E. (2010) afirma que “los elementos que construyen una cultura son únicos en cada organización, sin embargo, existen características similares entre las culturas fuertes. Las compañías que estén buscando cambiar su cultura deberían enfocarse en algunas áreas clave –construir la moral de los empleados a través de programas de incentivos y de capacitación- definiendo claramente los valores a través de la misión y la visión, estableciendo líderes fuertes que marquen la pauta y que empoderen a otros, y, finalmente, creando mejores relaciones tanto con los empleados como con los clientes”.

Neagu y Nicula (2012) mencionan que la cultura organizacional influye directamente en los procesos, relaciones y resultados en la organización. De ese modo, la cultura genera un gran y generalizado impacto en las organizaciones, influyendo en el volumen y la calidad de sus productos y servicios, los costos, los precios, las ventas, el porcentaje de

rentabilidad, las utilidades y la estructura de las inversiones.

**Elementos de la cultura organizacional:**

Según Cameron y Quinn (2006) la cultura corporativa se forma en base a diferentes elementos compartidos por sus miembros y que los diferencia de otras organizaciones, y son:

- ✓ Cultura clan. Muy parecida a una organización tipo familiar. Sus principales características son: el trabajo en equipo, los programas integradores de los trabajadores y el compromiso organizacional. La tradición y la lealtad son características claves en este tipo de cultura, generando un alto nivel de compromiso, que genera beneficios a largo plazo en el desarrollo de los colaboradores. Su nivel de éxito se mide en base a las variables de satisfacción al cliente y valor al recurso humano.
- ✓ Cultura adhocracia. Posee un lugar de trabajo dinámico, emprendedor y creativo, con colaboradores dispuestos a asumir riesgos. La organización se mantiene unida en base al compromiso con la experimentación y la innovación. Se mantiene una preparación constante para el cambio y para asumir nuevos retos, siendo el crecimiento rápido y la adquisición de nuevos recursos, las variables que la empresa considera esenciales y son trabajadas a largo plazo.
- ✓ Cultura jerarquía. Se encuentra en organizaciones que son un lugar estructurado y formalizado para trabajar. El interés de los líderes de la organización es ser buenos coordinadores y organizadores. Cabe destacar que los problemas a largo plazo de la organización son la estabilidad, la previsibilidad y la eficiencia, además, las claves del éxito son las definidas líneas de toma de decisiones, los procedimientos y reglas estandarizadas y los mecanismos de control y contabilidad.
- ✓ Cultura mercado. Orientada hacia los resultados. La



organización se mantiene unida por un sentimiento común de siempre querer ganar y su éxito se enmarca en la penetración y participación en el mercado, siempre liderando en el mismo. Los líderes son duros productores y competidores, además son fuertes y demandantes.

- **Identidad corporativa**

Según Villafañe (2008) la identidad corporativa, al igual que la identidad personal, es el conjunto de rasgos y atributos tangibles y no tangibles que definen la esencia de la empresa. El objetivo de la empresa es comunicar dicha esencia proyectándola a los grupos de interés junto a su propuesta de valor a través de los diversos medios de comunicación.

La identidad corporativa genera valor a los consumidores, por ello es considerada un activo muy importante para la empresa, además de diferenciarla de las demás empresas del mercado. La misión, visión, objetivos y valores de la empresa son variables que conforman también la identidad corporativa.

Ferrater (2006) afirma que la identidad es “conveniencia de cada cosa consigo misma”. Para Limón (2008) la identidad corporativa de una organización es como su “carta de presentación, su carta frente al público, de la identidad dependerá la imagen que se forma de esa organización”. A su vez, Costa (2006) afirma que la identidad corporativa es una importante estrategia de diferenciación, que es para la empresa lo que para una persona sería el cúmulo de datos descriptivos que se encuentran en su documento de identidad o pasaporte y que podemos ver y leer.

Entonces, podemos afirmar que la identidad es la forma en la cual nos definimos, ya sea de forma individual o grupal, en relación con los demás. Sin embargo, la identidad corporativa es un concepto más profundo. Como menciona

Villafañe (2008) la identidad es un estímulo que genera una experiencia en el cliente, constituyéndose dicha experiencia en la propia imagen. Es decir, la identidad corporativa será un factor determinante en la imagen de la misma.

#### **Elementos de la identidad corporativa:**

Según Costa (2009) el propósito de la identidad corporativa es el de diferenciar a una organización mediante la asociación que el público realice de algunos signos con ésta, para aumentar su notoriedad. Los signos que constituyen los elementos de la identidad corporativa son tres:

- ✓ Lingüístico: El nombre, es decir, su asignación verbal; y el logotipo, una forma exclusiva de escritura para la empresa.
- ✓ Icónico: La marca gráfica que sirve para vender y para proyectar la imagen corporativa a los públicos.
- ✓ Cromática: Son los colores distintivos de la organización.

#### • **Identidad visual**

Pintado y Sánchez (2013) afirman que la identidad visual es la identidad de una organización manifestada en símbolos mediante un sistema compuesto por normas para ser aplicadas en diferentes situaciones.

Es el único elemento tangible de la imagen corporativa dado que puede verse y en ocasiones, palparse, de modo que su estudio y análisis se facilita. Al ser gráfica se pueden establecer relaciones entre ésta y la identidad corporativa y manifiesta lo que la organización desea. Su función es diferenciar a la empresa de las demás, es la forma física de la identidad corporativa.

#### **Elementos de la identidad visual:**

Según Costa (2011) los principales elementos que conforman la identidad visual son:

- ✓ Nombre comunicativo: Nombre con el que se designa a

la empresa.

- ✓ Símbolo: Marca visual que representa a la empresa, es un gráfico sin relación con la organización. Fácilmente memorizable y representativo.
- ✓ Logotipo: El nombre de la organización con un diseño especial que muestra un rasgo particular con el cual se caracteriza la organización con el fin de identificarla.
- ✓ Logosímbolo: La unión del símbolo con el logotipo.
- ✓ Gama cromática: Los colores con los que se genera el logotipo de la empresa y que forman parte de su personalidad, distinguiéndola de las demás.
- ✓ Tipografía: El modo en el cual la organización escribe su nombre en el logo y en sus documentos impresos.
- ✓ Señalética: El sistema de señalización de la organización, elaborado tomando en consideración la tipografía de la empresa.

#### **1.4.5. Importancia de la imagen y la identidad corporativa**

La forma de comunicación de una imagen es importante no sólo para el que comunica, sino también para el receptor de dicha imagen, dado que para la empresa, comunicar un mensaje positivo de sí misma a los públicos será la base para la generación de una relación comercial, y para los públicos, les permitirá conocer la realidad empresarial en la que interactúan.

Limón (2008) afirma que “la investigación ha demostrado que nueve de cada 10 consumidores señalan que, al elegir entre productos similares en calidad y precio, la reputación de la empresa determina qué producto o servicio comprar”.

La imagen es tan importante, que cada vez son más los consumidores que la utilizan como uno de sus criterios para decidirse por una empresa u otra al realizar sus compras dado que su actuación casi no se basa en la gran cantidad de productos similares que poseen a su alcance sino mayormente por los sentimientos, experiencias de compra y procesos inconscientes que las marcas han generado y que los motivan a inclinarse por una u otra opción.

## **1.5.Marco conceptual**

### **Gestión ambiental**

El conjunto de acciones y estrategias mediante las cuales se organizan las actividades antrópicas que influyen sobre el ambiente con el fin de lograr una adecuada calidad de vida previniendo o mitigando los problemas ambientales (Massolo, 2015).

### **ISO 14001**

Norma que recoge los requisitos relativos a la implantación de un sistema de gestión ambiental, tratando de capacitar a una organización para formular una política y unos objetivos de mejora continua (Claver, Molina & Tari, 2011).

### **Imagen corporativa**

La idea que las personas forman en su mente con respecto a una empresa tomando en consideración la información recogida en la interacción con la misma, la información obtenida a través de su experiencia de compra, así como las opiniones de las experiencias del entorno que pueden manifestarse a través de recomendaciones o críticas respecto a la empresa (Polat, 2011).

### **Identidad corporativa**

La carta de presentación, su carta frente al público; de la identidad corporativa dependerá la imagen que los grupos de interés se forman de esa organización (Limon, 2008).

### **Cultura organizacional**

Una serie de supuestos compartidos por una organización y sus miembros que les permite mantenerse integrados, trabajados de modo que son considerados válidos y, en consecuencia, los vuelve aptos para ser enseñados a los nuevos colaboradores como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a esos problemas (Schein, 2010).

**CAPÍTULO 2**

**MATERIAL Y**

**PROCEDIMIENTOS**

## 2.1.Material

### 2.1.1. Población

La presente investigación se realizó en la ciudad de Trujillo, específicamente en la corporación Escacorp S.A.C. La población objeto de estudio estuvo compuesta por todos los clientes atendidos mensualmente en Escacorp S.A.C siendo 8148 aproximadamente. También se tomó en cuenta a los trabajadores de la corporación en las diferentes unidades de negocios en el presente año.

Tabla 2

*Clientes por unidades de negocios mensualmente*

UNIDADES DE NEGOCIOS	ESCALABS	ESCAMED	ESCAVET	ESCAVAC	ESCAICYT	ESCAIND	ESCAFARM
Nº DE CLIENTES	5668	913	276	360	4	4	923
TOTAL	8148						

Fuente: Sistema Memphis, 2018.

Tabla 3

*Trabajadores por unidades de negocios*

UNIDADES DE NEGOCIOS	ESCALABS	ESCAMED	ESCAVET	ESCAVAC	ESCAICYT	ESCAIND	ESCAFARM
Nº DE TRABAJADORES	71	11	1	1	3	2	1
TOTAL	90						

Fuente: Base de datos RRHH, junio 2018.

### 2.1.2. Marco de muestreo

El marco de muestreo estuvo constituido por la relación de los clientes atendidos mensualmente en Escacorp S.A.C durante el primer semestre del año 2018, así como por los trabajadores de la corporación a la actualidad.

### 2.1.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo compuesta por los trabajadores y clientes que

fueron atendidos en las unidades de negocios (ESCALABS, ESCAMED, ESCAVET, ESCAVAC, ESCAICYT, ESCAIND, ESCAFARM).

#### 2.1.4. Muestra

- a. Para determinar el tamaño de muestra se utilizó la siguiente fórmula que corresponde a la población finita:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

##### Donde:

N = 8148 clientes

Z = Es el nivel de confianza. Para la investigación se escogió 95%, lo que equivale a 1.96.

p = Probabilidad de éxito, se tomó: 50%

q = Probabilidad de fracaso = P – 1 = 50%

e = Es el máximo de error permisible, que fue 4.9%

n = Tamaño de la muestra

Reemplazando datos:

$$n = \frac{8148 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.049^2 * (8148 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * .0.50}$$

$$n = \frac{7825.34}{20.52}$$

$$n = 381.33$$

El tamaño de la muestra fue de 381 clientes.

El tipo de muestreo que se realizó fue el muestreo aleatorio simple ya que se seleccionó de acuerdo al orden de llegada.

- b. El tamaño de muestra de los colaboradores se estimó utilizando la formula anterior, considerando:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

**Donde:**

N = 90 colaboradores

Z = Es el nivel de confianza. Para la investigación se escogió 95%, lo que equivale a 1.96.

p = Probabilidad de éxito, se tomó: 50%

q = Probabilidad de fracaso =  $P - 1 = 50\%$

e = Es el máximo de error permisible, que fue 4.9%

n = Tamaño de la muestra

Reemplazando datos:

$$n = \frac{90 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.049^2 * (90 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * .0.50}$$
$$n = \frac{86.44}{1.17}$$
$$n = 73.62$$

El tamaño de la muestra fue de 74 colaboradores.

**2.1.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos****2.1.5.1. Métodos****A. Método inductivo - deductivo**

Los elementos de la población objeto de investigación no pudieron ser estudiados en su totalidad; por ello, las investigadoras determinaron una muestra representativa para realizar las generalizaciones de los posibles comportamientos de las variables estudiadas en la investigación, la cual se realizó mediante la aplicación de una encuesta a una muestra representativa a los trabajadores y a los pacientes atendidos en ESCACORP S.A.C, que fue el objeto de estudio.

**B. Método estadístico**

Para determinar el comportamiento de las variables de estudio de la investigación mencionada anteriormente, se empleó



métodos estadísticos para la tabulación de datos y gráficos que facilitaron la determinación de la confiabilidad de las variables y el grado de relación entre ellas.

#### **2.1.5.2.Técnicas**

- **La encuesta**

La técnica que permitió investigar la imagen corporativa de Escacorp S.A.C. y su relación con un sistema de gestión ambiental fue la encuesta personal. Se encuestó a 90 colaboradores y 381 clientes atendidos en base a un cuestionario que recopiló la información necesaria para la generación de resultados confiables.

Según Tamayo y Tamayo (2008), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

- **La observación**

Esta técnica se utilizó para determinar el diagnóstico de la situación actual según la norma internacional ISO 14001 de acuerdo al cumplimiento de los requisitos.

#### **2.1.5.3.Instrumentos**

- **El cuestionario**

Se determinó un cuestionario orientado a conocer la percepción que poseen los pacientes y colaboradores sobre un sistema de gestión ambiental y su relación con la imagen corporativa.

El autor Tamayo y Tamayo (2008), señaló que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

Se realizó un Alfa de Cronbach en el cual se obtuvo una alta

confiabilidad de 99%.

- **Ficha de Observación**

Se observó y aplicó una ficha de observación para obtener el valor porcentual del diagnóstico previo a la implementación del ISO 14001 y su importancia de implementar en la organización. La metodología se basó en calificar el estado de las cosas, variables, comportamientos, desempeños y/o conformidad en función a una Escala de Likert aplicando 5 opciones que fueron clasificadas de menor a mayor. Se tomó como base el alcance definido y los requisitos de la norma ISO 14001:2015.

El criterio de calificación cuali-cuantitativo que se utilizó fue el siguiente:

Tabla 4

*Criterios de calificación*

NIVEL	PORCENTAJE	CRITERIO DE CALIFICACION
0 – 10	0 %	No diseñado: Las actividades/ métodos demostraron que no se tiene el requisito y/o no se estableció su implementación.
11 – 20	25 %	Parcialmente diseñado: Las actividades / métodos demostraron que se tiene el requisito definido, pero éste no fue conforme con el requisito de los estándares antes mencionados.
21 – 30	50 %	Diseñado: Los métodos fueron conformes con el requisito de los estándares antes mencionados, pero sin evidencias de aplicación.

31 – 40	75 %	Parcialmente implementado: Las actividades / métodos fueron conformes con el requisito de los estándares antes mencionados, pero con pocas evidencias de aplicación, y/o la evidencia no fue continua.
41 - 50	100 %	Completamente implementado: Las actividades / métodos fueron conformes con el requisito de los estándares antes mencionadas y se contó con evidencia de aplicación permanente.

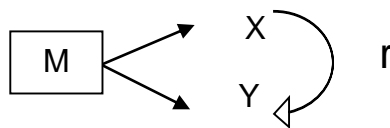
Fuente: Aplicación de la observación - agosto 2018.

## 2.2.Procedimientos

### 2.2.1. Diseño de contrastación

En la siguiente investigación se aplicó un diseño de investigación correlacional de corte transversal.

Esquema:



Donde:

M: Los clientes y colaboradores de ESCACORP S.A.C. año 2018

X: Sistema de gestión ambiental ISO 14001.

Y: La imagen corporativa.

r: La relación entre las variables X,Y.

### 2.2.2. Operacionalización de variables

Variables a investigar	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variables	Escala de medición
<b>ISO 14001</b>	Es una norma que proporciona a las organizaciones un marco para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, siempre guardando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas (Claver, Molina & Tari 2011).	La norma ISO 14001:2015 (2015) acota que los elementos del sistema de gestión incluyen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación y la operación, la evaluación y la mejora del desempeño.	Contexto de la organización	Comprensión de la organización y de su contexto.	Cualitativa	Escala de Likert
				Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Cualitativa	
				Determinación del alcance del sistema de gestión.	Cualitativa	
				Sistema de gestión ambiental.	Cuantitativa	
			Liderazgo	Liderazgo y compromiso. Política ambiental. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	Cuantitativa Cualitativa Cualitativa	Escala de Likert
			Planificación	Objetivos ambientales. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	Cualitativa Cualitativa	
			Apoyo	Recursos. Competencia. Toma de conciencia. Comunicación. Información documentada.	Cualitativa Cualitativa Cualitativa Cualitativa Cuantitativa	Escala de Likert
			Operación	Planificación y control operacional. Preparación y respuesta ante	Observación Observación	

			emergencia.			
			Evaluación del desempeño	Seguimiento, medición, análisis y evaluación. Auditoría interna. Revisión por la dirección.	Observación Observación Observación	Ficha de observación
			Mejora	Generalidades. No conformidades y acción correctiva. Mejora continua.	Observación Observación Observación	Ficha de observación
<b>Imagen corporativa</b>	Es la que tiene el consumidor de la empresa, concibiendo a ésta como sujeto social.	Villafañe (2008) descompone el concepto de imagen corporativa en tres inputs que la integran como son: la autoimagen, la imagen intencional y la imagen pública.	Autoimagen	Situación actual de la empresa. Cultura organizacional. Clima laboral.	Cuantitativa Cuantitativa Cuantitativa	Escala de Likert
	La concepción que se posee del accionar de la empresa, así como de su ambiente, de sus productos, incluso de sus empleados (Capriotti, 2013).		Imagen intencional	Recursos Humanos. Identidad visual.	Cuantitativa Cuantitativa	Escala de Likert
			Imagen pública	Comunicación organizacional. Imagen mediática. Imagen en el entorno.	Cuantitativa Cuantitativa Cuantitativa	Escala de Likert

### 2.2.3. Procedimientos

#### Recolección y procesamiento

- Los datos fueron recolectados a través de la aplicación de cuestionarios elaborados en base a los objetivos propuestos y fueron procesados empleando el programa SPSS V.23, previa elaboración de la base de datos en el programa Excel.

#### Estadística descriptiva

- Las tabulaciones se presentaron en tablas de doble entrada y se emplearon algunos gráficos de barras para medir la frecuencia y proporcionalidad en cuanto a las respuestas.
- Los resultados fueron presentados en tablas de frecuencias y gráficos.

#### Estadística analítica

- Para determinar si existe relación entre un sistema de gestión ambiental ISO 14001 y la imagen corporativa se aplicó la prueba chi cuadrado para asociación de variables. Si  $p > 0.05$  la relación entre las variables fue significativa, contrastándose la hipótesis formulada.
- Para medir el nivel de relación se empleó el coeficiente de contingencia, dado por

$$C = \sqrt{\frac{X^2}{n + X^2}}$$

El cual tomó valores entre 0 y 1

Se consideró que la relación es:

Superior:	0.75- 1
Moderada:	0.40- 0.75
Baja:	< 0.40

# **CAPÍTULO 3**

## **GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

### **3.1.Generalidades**

#### **3.1.1. Reseña Histórica**

Escacorp S.A.C es una empresa especializada en el rubro salud constituida en el 2012 al diversificar los servicios del Laboratorio Clínico Escalabs e incluir nuevas unidades estratégicas de negocio como Escamed salud ocupacional, Escavet Laboratorio Veterinario, Escaind Laboratorio de Ensayos y Escaicyt (Instituto de Investigación de Ciencia y Tecnología). Es sumamente importante resaltar que cada una de las marcas desarrollan actividades bajo los valores corporativos de Escacorp SAC que son: calidad, ética y trabajo en equipo.

Sus unidades de negocio son respaldadas por certificaciones internacionales que confirman la calidad de sus procesos y servicios. En el caso de Escalabs, el laboratorio clínico cuenta con ISO 9001: 2008 y OHSAS 18001:2007; mientras que Escamed, con el OHSAS 18001:2007. Ahora, y gracias al esfuerzo corporativo, cada una de las unidades de negocio también posee la certificación WORLDCOB-CSR 2011.3 que confirma la responsabilidad social empresarial.

#### **3.1.2. Servicios**

Escacorp S.A.C cuenta con 7 unidades de negocios las cuales brindan los siguientes servicios.

- Escalabs: Presta servicios de análisis clínicos, incorporando toma de muestra a domicilio y análisis especializados a través del envío de muestras a laboratorios de mayor complejidad en Lima.
- Escamed: Centro de salud ocupacional autorizado por DIGESA, que cuenta con tecnología e infraestructura adecuada para el desarrollo de evaluaciones médico – ocupaciones, el servicio de análisis clínicos está respaldado por la norma ISO 9001 y la aplicación de vacunas de acuerdo al riesgo laboral.
- Escavet: Servicio de análisis clínicos veterinarios (animales menores).
- Escaind: Laboratorio de ensayos que brinda servicios de análisis microbiológicos y físico-químicos a la industria regional, trabajando bajo estándares según la norma ISO 17025, contribuyendo a la inocuidad de los alimentos y la calidad medioambiental de las aguas.



- Escaicyt: Instituto de investigación dedicado a desarrollar proyectos científicos de innovación y transferencia tecnológica en el área de salud y el ambiente.
- Escavac: Centro de vacunación autorizado por el Ministerio de Salud que ofrece vacunas certificadas por la OMS para todo ciclo vital, conservadas adecuadamente y administradas por un equipo de enfermeras capacitadas y comprometidas con la prevención.
- Escafarm: Laboratorio de ensayos para el desarrollo de kit de diagnósticos.

### **3.1.3. Ubicación**

Las unidades de negocio de la empresa se encuentran ubicadas en lugares céntricos de nuestra ciudad.

- Escalabs está conformada por 5 sedes, las cuales son: Bolognesi, California, San Andres, Santa Ines y el Porvenir.
- Escamed tiene su sede en las Quintanas.
- Escavet y Escaind tiene su sede en Bolognesi.
- Escaicyt tiene su sede en California.
- Escavac y Escafarm tiene sede en Santa Ines.

### **3.1.4. Misión**

Escacorp es una organización privada que presta servicios de salud en Trujillo, con la participación de colaboradores competentes y comprometidos con la responsabilidad social, el cuidado del ambiente y las condiciones de trabajo seguro, cuya calidad de los servicios son garantizados por sistemas de certificación y acreditación que permite proporcionar información confiable y oportuna que satisface las expectativas de sus clientes, que contribuyen a su fidelización y a su posicionamiento a nivel local.

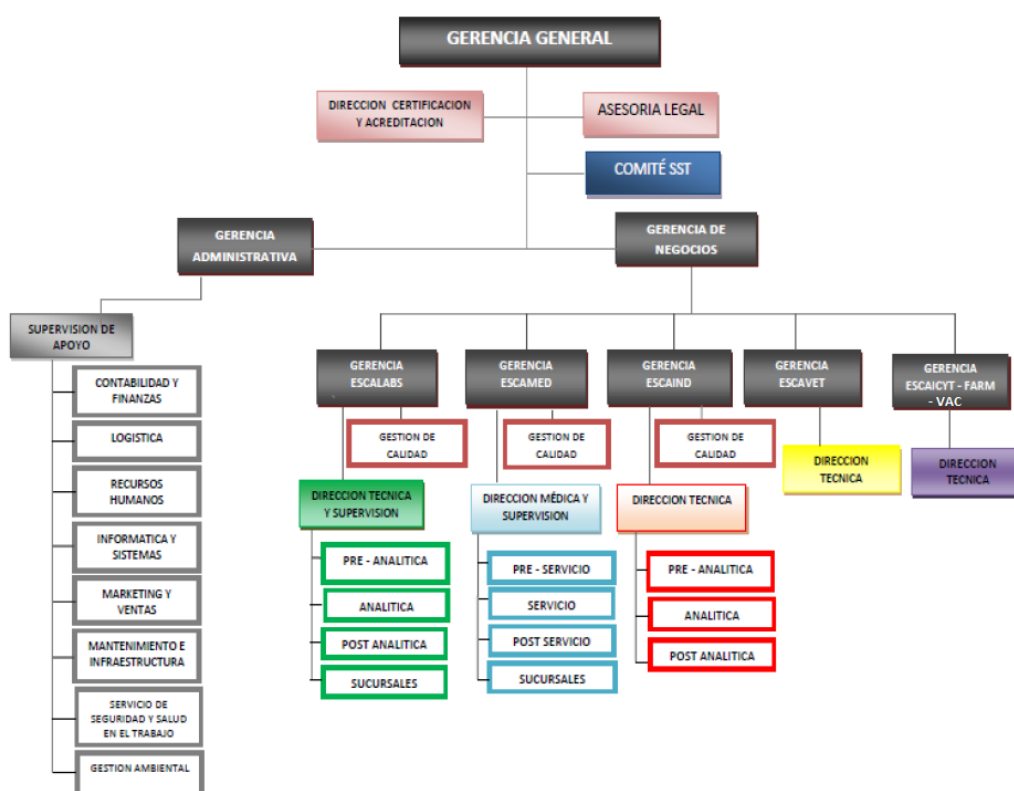
### **3.1.5. Visión**

Al 2020, Escacorp será una organización líder, certificada, acreditada, innovadora y extendida a nivel local y regional que desarrolla a través de alianzas estratégicas proyectos integrales en análisis clínicos, análisis de alimentos, análisis veterinarios, salud ocupacional, investigación y desarrollo tecnológico, que nos permite contribuir con la mejora de la calidad de vida de la población y el desarrollo sostenible de la región.

### 3.1.6. Objetivos de la gestión ambiental

- Disminuir en un 5% el consumo de agua potable en Escacorp, para Julio 2018 respecto al valor promedio que se reporte en el año 2017.
- Disminuir en un 5% el consumo de energía eléctrica en Escacorp, para Julio 2018 respecto al valor promedio que se reporte en el año 2017.
- Mantener que el 100% de los locales que generan residuos sólidos peligrosos lo eliminen a través de EPS (Promas).
- Lograr la ejecución del 100% de control operacional durante el 2018.
- Lograr que el 90% de objetivos de gestión ambiental cumplen la meta establecida, a julio de 2018.
- Mantener el cumplimiento de los requisitos legales ambientales, al 100%, durante el 2018.

### 3.1.7. Organigrama



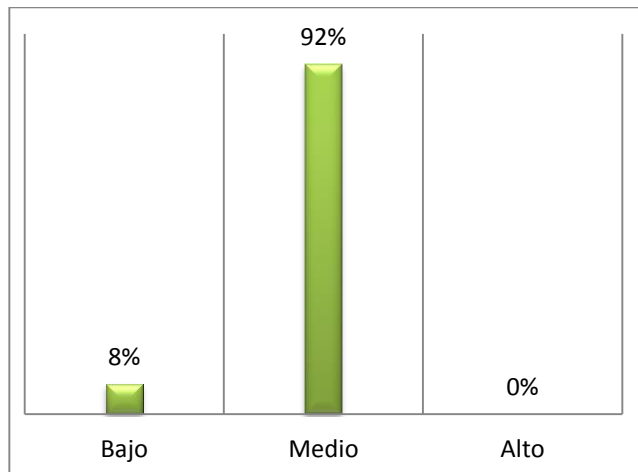
# **CAPÍTULO 4**

## **PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

## 4.1 Presentación de resultados

### 4.1.1 Presentación de resultados cuantitativos

**Con relación al objetivo específico 1:** Determinar el contexto de la organización en la norma ISO 14001 mediante un análisis FODA.



**Figura 1.** Dimensión Contexto de la organización.

Fuente: Encuestas

De acuerdo a la figura 1 referida a la Dimensión Contexto de la Organización, el 92% de los colaboradores de la empresa opinó que el requisito de contexto de la organización se encuentra en un nivel medio y el 8% en un nivel bajo. Esta dimensión está relacionada con el conocimiento de la organización y su contexto, conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y determinación del alcance del sistema de gestión.

Tabla 5

*Ficha de observación sobre el conocimiento de la organización y de su contexto*

REQUISITOS ISO 14001						
4. Contexto de la organización						
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp es consciente de la importancia de determinar los factores internos y externos que afectan sus unidades de negocio.				X		4
La organización cuenta con un procedimiento en el que se incluye un mecanismo que permite la determinación de factores internos y externos.					X	5
Las unidades de negocio de Escacorp tienen un análisis FODA.			X			3
La organización ha terminado un análisis FODA en la unidad de negocio en la que usted se desempeña.				X		4
La organización ha basado el análisis FODA de las unidades de negocio considerando en él el sistema de gestión ambiental y de calidad.		X				2
La organización cuenta con un Plan Estratégico				X		4
El Plan Estratégico incluye objetivos estratégicos a largo plazo de la organización.	X					1
Escacorp realiza una adecuada retroalimentación que permite llevar a cabo el seguimiento de la información sobre cuestiones externas e internas.	X					1
TOTAL						24
CUMPLIMIENTO %						50%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que se realizó, Escacorp alcanzó un nivel de 50% en el requisito de comprensión de la organización y de su contexto dado que no terminó el documento C-PGG-02 de Gestión de Objetivos, Planes, Programas y Metas rev 04, que le permitiría determinar los factores internos y externos que afectan a sus unidades de negocio. Además, se realizó una diferenciación en el análisis FODA del SGA y SGC; y la matriz no fue terminada para las unidades de negocio, como Escalabs, para la que no se determinó oportunidades ni amenazas. Con lo que a Plan Estratégico respecta, tampoco se terminó el documento Gestión de Objetivos, Planes, Programas y Metas EC-PGG-02 rev 04 que lo planificó.

Tabla 6

*Ficha de observación del conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas*

REQUISITOS ISO 14001						
4. Contexto de la organización						
4.2 Conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp ha organizado reuniones con la finalidad de identificar a las partes interesadas de sus unidades de negocio.					X	5
La organización ha identificado apropiadamente a todas sus partes interesadas.				X		4
La organización ha identificado de forma oportuna las necesidades y expectativas de las partes interesadas.			X			3
TOTAL						12
CUMPLIMIENTO %						25%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que se realizó dentro de las unidades de negocio de Escacorp, en este requisito el grupo alcanzó un 25% de nivel porque el documento EC-PGG-02 Gestión de Objetivos, Planes, Programas y Metas rev 04 para determinar las partes interesadas y las necesidades y expectativas de las mismas no fue concluido, así como la Matriz de Identificación de las Partes Interesadas y de sus Expectativas, que son requisitos legales para el funcionamiento de las unidades de negocio. Por último, Escacorp no tuvo en el procedimiento EC-PGG-02 un mecanismo de revisión y seguimiento de la información de las partes interesadas y sus requisitos.

Tabla 7

*Ficha de observación de la determinación del alcance del sistema de gestión*

REQUISITOS ISO 14001						
4. Contexto de la organización						
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión.	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
La organización ha determinado el alcance de todas sus unidades de negocio					X	5
La unidad de negocio Escalabs ha definido clara y oportunamente el alcance del SGA en cuanto a los servicios médicos que en ella se realizan: la atención al cliente, el tratamiento de muestras biológicas, la realización de análisis y la entrega de resultados.					X	5
La unidad de negocio Escamed ha definido clara y oportunamente el alcance del SGA en cuanto a los servicios de apoyo médico ocupacional que en ella se realizan: la atención al cliente, la realización de análisis médico ocupacional, la realización de exámenes de apoyo y la entrega de informes médicos.					X	5
La unidad de negocio Escaind ha definido clara y oportunamente el alcance del SGA en cuanto a los servicios de análisis de alimentos, aguas y superficie que en ella se realizan: la atención al cliente, recepción de muestras, realización de análisis microbiológicos y la entrega de informes de ensayos.					X	5
El personal perteneciente a las diversas unidades de negocio de Escacorp tiene a disposición un manual con el alcance del SGA de la organización.					X	5
Escacorp ha incluido en el Sistema de Gestión Ambiental todas las actividades y servicios de sus unidades de negocio que se encuentran dentro de su alcance.					X	5
Todas las partes interesadas en la actividad empresarial del grupo Escacorp tienen libre acceso a información relacionada con el alcance de las unidades de negocio de la organización.			X			3
TOTAL						33
CUMPLIMIENTO %						75%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la información registrada en la ficha de cotejo, Escacorp alcanzó un nivel de 75% en este requisito porque aún no identificó las cuestiones internas y externas así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Asimismo, no contaban con un mecanismo que permita a las partes interesadas tener libre acceso al alcance del SGA.

Tabla 8

*Ficha de observación del sistema de gestión*

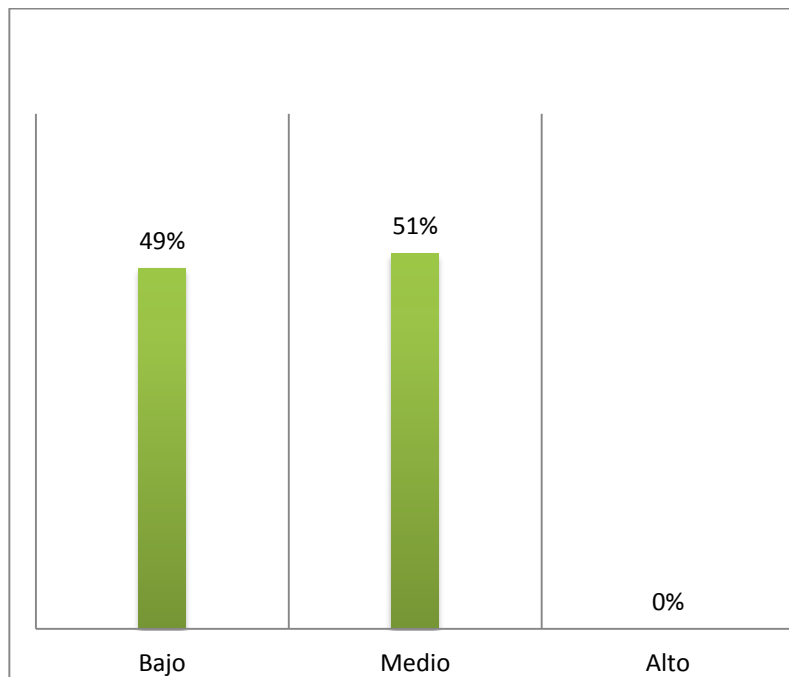
REQUISITOS ISO 14001						
4. Contexto de la organización						
4.4 Sistema de Gestión	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp ha determinado las cuestiones internas y externas que influyen en sus unidades de negocio.					X	5
Escacorp ha identificado las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.					X	5
Escacorp ha establecido un Sistema de Gestión Ambiental en el que se encuentran sus procesos e interacciones.					X	5
Escacorp ha implementado un Sistema de Gestión Ambiental en el que se encuentran sus procesos e interacciones.					X	5
Escacorp ha mantenido un Sistema de Gestión Ambiental en el que se encuentran sus procesos e interacciones.					X	5
Escacorp ha agrupado sus procesos e interacciones en un mapa de procesos para cada unidad de negocio.					X	5
Las unidades de negocio de Escacorp actualizan de forma constante sus mapas de procesos.			X			3
Los nombres de los procesos que se manejan en las diversas unidades de negocio del grupo están estandarizados.		X				2
TOTAL						35
CUMPLIMIENTO %						75%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación realizada, Escacorp alcanzó un nivel de 75% en este requisito dado que los mapas de procesos corporativos de cada unidad de negocio no estuvieron actualizados. Asimismo, el proceso “gestión ambiental” perteneciente al SGA no fue incluido en los mapas de procesos.



**Con relación al objetivo específico 2:** Identificar el nivel de liderazgo en la norma ISO 14001.



**Figura 2.** Dimensión Liderazgo

Fuente: Encuestas

De acuerdo a la figura 2 referida a la Dimensión Liderazgo, el 51% de los colaboradores de la empresa opinó que el requisito de liderazgo se encuentra en un nivel medio y el 49% en un nivel bajo. Esta dimensión está relacionada con las políticas, liderazgo y compromiso, roles – responsabilidades y autoridades en la organización.

Tabla 9

*Ficha de observación del liderazgo y compromiso*

REQUISITOS ISO 14001						
5. Liderazgo						
5.1 Liderazgo y compromiso	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
La Alta Dirección asume la obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGA.					X	5
La Alta Dirección de Escacorp ha establecido una Política Ambiental cuyo estado está en proceso de aprobación.			X			5
La Alta Dirección integra los requisitos del SGA dentro de los procesos de negocio de la organización.					X	5
La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con el SGA brindando oportunamente al personal los recursos necesarios para su implementación.					X	5
La Alta Dirección ha comunicado a sus partes interesadas la importancia de la aplicación de un Sistema de Gestión Ambiental eficaz y del cumplimiento de los requisitos del SGA.	X					1
La Alta Dirección asegura que el SGA logre los resultados previstos.			X			3
La Alta Dirección dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del SGA.					X	5
La Alta Dirección promueve la mejora continua.				X		4
TOTAL						33
CUMPLIMIENTO %						75%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la información registrada en la ficha de observación, Escacorp alcanzó un nivel de 75% porque no realizó la implementación de un programa de actividades para la Alta Dirección que permita generar las evidencias faltantes de liderazgo y compromiso de la misma.

Tabla 10

*Ficha de observación de la política*

REQUISITOS ISO 14001						
5. Liderazgo						
5.2 Política	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
La Política Ambiental de Escacorp es apropiada con el propósito y contexto de sus unidades de negocio.					X	5
La Política Ambiental de Escacorp proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos ambientales de las unidades de negocio.					X	5
La Política Ambiental del grupo Escacorp ha sido aprobada por la Alta Dirección.			X			3
La Política Ambiental vigente en Escacorp incluye compromiso con la protección del medio ambiente.					X	5
La Política Ambiental vigente en Escacorp incluye compromiso con el cumplimiento de los requisitos legales vigentes y otros aplicables.					X	5
La Política Ambiental vigente en Escacorp incluye compromiso con la prevención de la contaminación y mejora continua.					X	5
Los colaboradores de Escacorp conocen a detalle el contenido de la Política Ambiental vigente.	X					1
Las partes interesadas de Escacorp tienen conocimiento de la Política Ambiental aplicada en las diversas unidades del grupo.	X					1
La Política Ambiental vigente está correctamente documentada.					X	5
TOTAL						35
CUMPLIMIENTO %						75%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación realizada, Escacorp alcanzó un nivel de 75% en este requisito dado que su Política Ambiental no fue aprobada ni dada a conocer a los colaboradores y partes interesadas.

Tabla 11

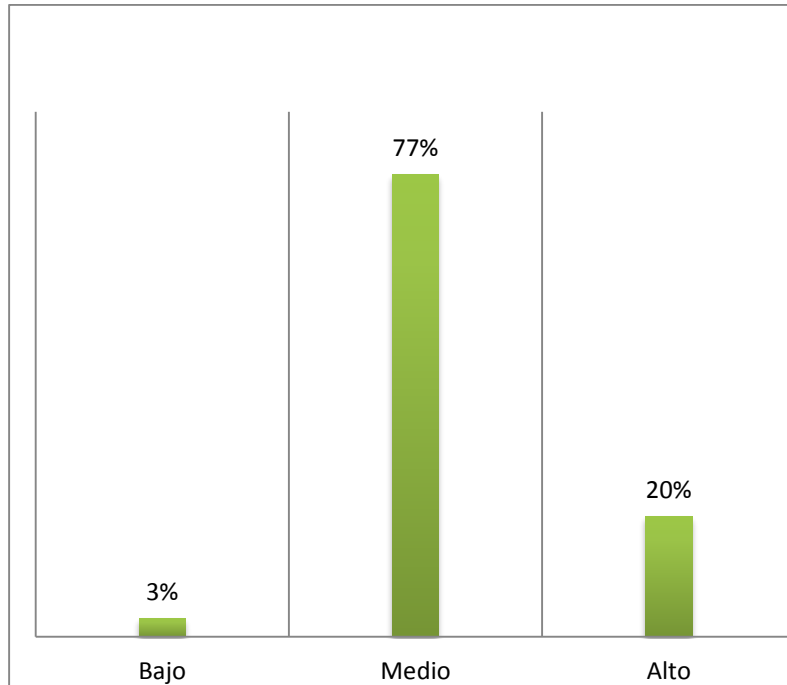
*Ficha de observación de roles, responsabilidad y autoridades en la organización*

REQUISITOS ISO 14001						
5. Liderazgo						
5.3 Roles, responsabilidad y autoridades en la organización	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
La Alta Dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para las funciones pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización.					X	5
La Alta Dirección asigna la responsabilidad y autoridad para asegurar que el SGA esté conforme con los requisitos de esta Norma Técnica Peruana.			X			3
Las unidades de negocio del grupo Escacorp poseen un Manual de Organización y Funciones (MOF).					X	5
Cada unidad de negocio de ESCACORP posee un organigrama.					X	5
El MOF de cada unidad de negocio de Escacorp posee una descripción detallada de las responsabilidades y autoridades de los colaboradores.					X	5
El planteamiento de las responsabilidades y funciones de los colaboradores descrito en el MOF es horizontal para todos los puestos.					X	5
Las responsabilidades y funciones descritas en el MOF de la unidad de negocio de Escacorp a la que pertenece derivan de la implementación de los requisitos de la norma ISO 14001:2015.	X					1
En el MOF de la unidades de negocios se han incluido algunas responsabilidades ambientales.					X	5
TOTAL						34
CUMPLIMIENTO %						75%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la información registrada en la ficha de observación, Escacorp alcanzó un nivel de 75% porque los MOF de las unidades de negocio no incluyeron responsabilidades ambientales ni las solicitadas por la norma actualizada ISO 14001:2015.

**Con relación al objetivo específico 3:** Identificar el apoyo de la norma ISO 14001.



**Figura 3.** Dimensión Apoyo

Fuente: Encuestas

De acuerdo a la figura 3 referida a la Dimensión Apoyo, el 77% de los colaboradores de la empresa opinó que el requisito de apoyo se encuentra en un nivel medio, el 20% en un nivel alto y el 3% en un nivel bajo. Esta dimensión está relacionada con los recursos, competencias, toma de consciencia, comunicación e información documentada.

Tabla 12

Ficha de observación de los recursos

REQUISITOS ISO 14001						
7. Apoyo						
7.1 Recursos	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp determina los recursos necesarios para el establecimiento del SGA.				X		4
Escacorp determina los recursos necesarios para la implementación del SGA.				X		4
Escacorp determina los recursos necesarios para el mantenimiento del SGA.			X			3
Escacorp determina los recursos necesarios para la mejora continua del SGA.		X				2
Los recursos económicos que se proveen al SGA se encuentran debidamente presupuestados de forma anual.			X			3
Escacorp cuenta con el Cronograma de Mantenimiento Preventivo y Calibración EC-PMI-01-F03.				X		4
En el Cronograma de Mantenimiento Preventivo y Calibración EC-PMI-01- F03 se encuentra incluido el sistema contra incendios.	X					1
Escacorp cuenta con mecanismos para el registro de actividades de mantenimiento como un check list para su verificación.				X		4
Escamed cuenta con el formato de mantenimiento de equipos.	X					1
Escacorp cuenta con el Mantenimiento de la Infraestructura y Control de Proveedores, Contratistas y Visitantes EC-PMI-02.				X		4
El EC-PMI-02 está actualizado.	X					1
<b>TOTAL</b>						31
<b>CUMPLIMIENTO %</b>						<b>75%</b>

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la información registrada en la ficha de observación, Escacorp alcanzó un nivel de 75% ya que no cuenta con un presupuesto anual que destine recursos necesarios al SGA, además el sistema contra incendios no se incluyó en el Cronograma de Mantenimiento Preventivo y Calibración EC-PMI-01- F03. Por último, los mantenimientos realizados a los equipos de Escamed no fueron debidamente registrados en el formato elaborado para tal fin.

Tabla 13

*Ficha de observación de la competencia*

REQUISITOS ISO 14001						
7. Apoyo						
7.2 Competencia	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Las competencias de los colaboradores se encuentran definidas en el MOF de cada unidad de negocio de Escacorp.					X	5
Todos los trabajadores de las unidades de negocio de Escacorp cumplen con los requisitos y competencias necesarias para el puesto que ocupan.				X		4
Escacorp cuenta con un procedimiento de capacitación, formación y toma de conciencia.				X		4
Escacorp cuenta con un Formato de Identificación de Necesidades de Capacitación EC-PRH-02-F01.				X		4
El Formato de Identificación de Necesidades de Capacitación EC-PRH-02-F01 cuenta con la identificación de necesidades para el tema ambiental.					X	5
En el Plan Anual de Capacitación se cuenta con temas relacionados al SGA.	X					1
El Informe de Evaluación de Competencias EC-PRH-F04 mediante el cual se realiza la evaluación del desempeño del personal es realizado anualmente.				X		4
<b>TOTAL</b>						27
<b>CUMPLIMIENTO %</b>						<b>50%</b>

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación realizada, Escacorp alcanzó un nivel de 50% en este requisito dado que con lo que a competencias exigidas a quienes realizan sus tareas relacionadas con el SGA respecta, sólo se evalúan en base a educación, formación o experiencia y no se revisa de forma constante que el personal que realizan un trabajo que afecta su desempeño ambiental cumpla con las competencias ya establecidas. Por último, no fue implementado el Plan Anual de Capacitación con su debida evaluación de efectividad en el SGA.

Tabla 14

*Ficha de observación de toma de consciencia*

REQUISITOS ISO 14001						
7. Apoyo						
7.3 Toma de consciencia	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp es consciente de la necesidad de que sus colaboradores comprendan la importancia del SGA.					X	5
Escacorp cuenta con un Formato de Evaluación de Toma de Conciencia EC-PRH-02-F04.					X	5
La Evaluación de Toma de Conciencia considera en su contenido preguntas claras y bien formuladas.	X					1
Se han identificado claramente los temas que serán objeto de concientización en la organización.	X					1
Existen evidencias que respalden que se está realizando una concientización orientada al SGA del grupo Escacorp.	X					1
<b>TOTAL</b>						13
<b>CUMPLIMIENTO %</b>						<b>25%</b>

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que se realizó, en este requisito el grupo alcanzó un 25% de nivel ya que el Formato de Evaluación de Toma de Conciencia EC-PRH-02-F04 no posee preguntas claras, por tanto no puede ser aplicado. Además, no se elaboró ni implementó un programa para la concientización que incluya temas solicitados por la norma ISO 14001 actualizada.



Tabla 15

*Ficha de observación de comunicación*

REQUISITOS ISO 14001						
7. Apoyo						
7.4 Comunicación	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp gestiona de forma adecuada la comunicación dentro de sus unidades de negocio.					X	5
Escacorp en la comunicación organizacional pertinente al Sistema de Gestión incluye el qué comunicar.				X		4
Escacorp en la comunicación organizacional pertinente al Sistema de Gestión incluye el cuándo comunicar.				X		4
Escacorp en la comunicación organizacional pertinente al Sistema de Gestión incluye el a quién comunicar.				X		4
Escacorp en la comunicación organizacional pertinente al Sistema de Gestión incluye el cómo comunicar.				X		4
Escacorp en la comunicación organizacional pertinente al Sistema de Gestión incluye el quién comunica.				X		4
Escacorp cuenta con el Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta EC-PGG-03 revisado en octubre del 2016.				X		4
El procedimiento considera en responsabilidades el Reglamento Interno de Trabajo.				X		4
Los documentos de referencia del procedimiento considera versiones actuales del ISO 9001 y 14001.	X					1
El procedimiento establece mecanismos de comunicación: general, externa e interna.				X		4
<b>TOTAL</b>						38
<b>CUMPLIMIENTO %</b>						<b>75%</b>

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la información registrada en la ficha de observación, Escacorp alcanzó un nivel de 75% ya que el Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta EC-PGG-03 no se encuentra actualizada. Por otra parte, no fueron determinadas las comunicaciones internas y externas.

Tabla 16

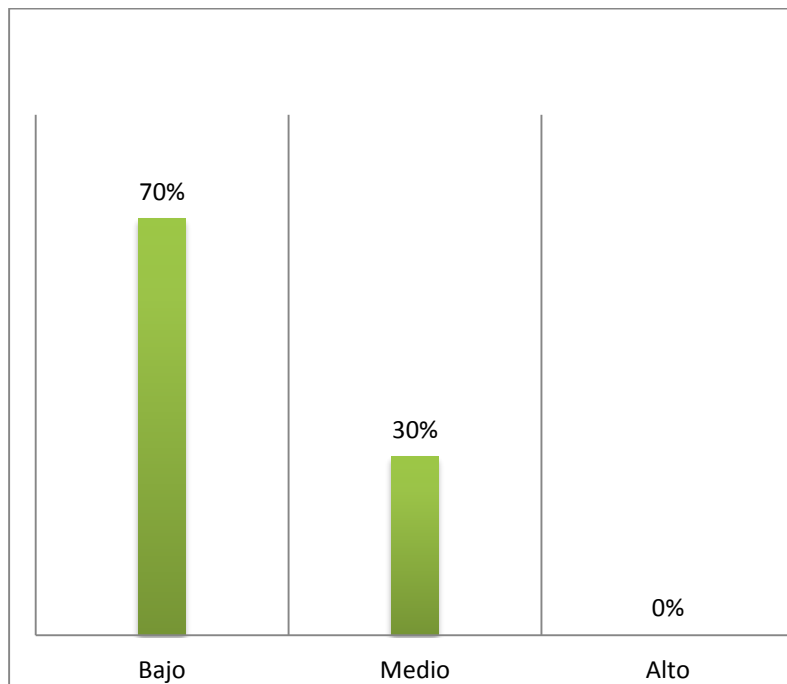
*Ficha de observación de información documentada*

REQUISITOS ISO 14001						
7. Apoyo						
7.5 Información documentada	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp posee el Procedimiento Control de documentos EC-PDG-01.					X	5
Escacorp posee el Procedimiento Control de documentos EC-PDG-02.					X	5
Todas las unidades de negocio de Escacorp poseen los Procedimientos Control de Documentos.					X	5
El control documentario para el SGA se encuentra implementado.		X				2
Escacorp realiza una adecuada gestión de los documentos obsoletos tanto con los físicos como los electrónicos.					X	5
Escacorp cuenta con la Lista de Control de Documentos ECPDG-01-F01.			X			3
Todas las unidades de negocio de ESCACORP cuentan con la Lista de Control de Documentos ECPDG-01-F01.		X				2
El manejo de información en Escacorp se realiza empleando sistemas operativos.					X	5
El Gerente General cada tres meses recibe un disco duro con el buck up diario y quincenal de la información de intranet.					X	5
Se lleva un control de las entregas de información que recibe el Gerente General.	X					1
<b>TOTAL</b>						38
<b>CUMPLIMIENTO %</b>						<b>75%</b>

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la información registrada en la ficha de observación, Escacorp alcanzó un nivel de 75% ya que el Procedimiento Control de Documentos EC-PDG-01 y el Procedimiento Control de Registros EC-PDG-02 no se encuentran implementados. Además, los discos duros que se le entregan al gerente con los buck up no eran registrados.

**Con relación al objetivo específico 4:** Identificar el nivel de implementación de la norma ISO 14001.



**Figura 4.** Dimensión Planificación

Fuente: Encuestas

De acuerdo a la figura 4 referida a la Dimensión Planificación, el 70% de los colaboradores de la empresa opinó que el requisito de planificación se encuentra en un nivel bajo y el 30% en un nivel medio. Esta dimensión está relacionada con acciones para abordar riesgos y oportunidades, aspectos ambientales, requisitos legales y planificación de acciones.

Tabla 17

*Ficha de observación de acciones para abordar riesgos y oportunidades*

REQUISITOS ISO 14001						
6. Planificación						
6.1 ISO 14001	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
El grupo Escacorp cuenta con un Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades.			X			3
Las unidades de negocio de Escacorp poseen un formato para la Matriz de Riesgos por Procesos.			X			3
Cada unidad de negocio de Escacorp cuenta con una matriz.	X					1
El Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades incluye los criterios de evaluación.		X				2
El procedimiento hace referencia al Plan de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades sin código.		X				2
Escacorp posee un Plan de Emergencias Ambientales.					X	5
TOTAL						16
CUMPLIMIENTO %						25%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que se realizó dentro de las unidades de negocio de Escacorp, en este requisito el grupo alcanzó un 25% de nivel dado que no posee el Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades EC-PDG-08 terminado. Además, en la matriz de riesgos por procesos no fueron consideradas las necesidades de las partes interesadas, el alcance del Sistema de Gestión Ambiental, los factores internos y externos ni la debida documentación de la información. A su vez, el Plan de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades no se implementó.

Tabla 18

*Ficha de observación de aspectos ambientales*

REQUISITOS ISO 14001						
6. Planificación						
6.1 ISO 14001	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
6.1.2 Aspectos ambientales	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp cuenta con el Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales aprobado.			X			3
El procedimiento hace referencia a los criterios de evaluación en base a requisito legal, magnitud, frecuencia, control y comunidad.				X		4
El Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales define de forma clara los conceptos de situaciones normales, anormales, de emergencia, así como actividades rutinarias y no rutinarias.	X					1
El personal que participa en la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales está capacitado y calificado para dicha labor.	X					1
El criterio de comunidad se encuentra claramente establecido en la evaluación de aspectos ambientales.	X					1
Escacorp cuenta con la Matriz de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales.			X			3
Todas las unidades de negocio cuentan con la Matriz de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales.		X				2
En el Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales se menciona que se identifican las actividades de cada uno de los procesos establecidos en la empresa; sin embargo, en la matriz no se encuentra registrada esta información.		X				2
El mecanismo para la comunicación de los Aspectos Ambientales Significativos se encuentra implementado.	X					1
TOTAL						18
CUMPLIMIENTO %						25%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según los datos recabados en la ficha de observación, Escacorp alcanzó un 25% porque no definió el concepto de situaciones normales, anormales y de emergencia dentro de su Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales EC-PGA-01. Asimismo, consideró información relacionada con objetivos y metas que ya fue registrada en el Procedimiento EC-PGG-02. Además, no capacitó al personal involucrado en la aplicación del Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales EC-PGA-01. Con lo que respecta al criterio de comunidad, aún no fue definida su aplicabilidad en la evaluación de impactos ambientales. Por último, la Matriz de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales EC-PGA-01-F01 no está terminada.

Tabla 19

*Ficha de observación de requisitos legales y otros requisitos*

REQUISITOS ISO 14001						
6. Planificación						
6.1 ISO 14001	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp cuenta con el Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Aplicables.				X		4
El procedimiento posee como documentos de referencia la versión actualizada de la norma ISO 14001.	X					1
Han sido identificados todos los requisitos legales y registrados en la relación de normas legales y otras aplicables.		X				2
Los trabajadores tienen libre acceso a los requisitos legales que se aplican al SGA del grupo Escacorp.					X	5
TOTAL						12
CUMPLIMIENTO %						25%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que se realizó dentro de las unidades de negocio de Escacorp, en este requisito el grupo alcanzó un 25% dado que cuenta con el Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Aplicables EC-PAL-01 basado en la versión antigua de la norma ISO 14001. Además, no se terminó la identificación de los requisitos legales y otros requisitos.

Tabla 20

*Ficha de observación de planificación de acciones*

REQUISITOS ISO 14001						
6. Planificación						
6.1 ISO 14001	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
6.1.4 Planificación de acciones	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp cuenta con mecanismos que permiten la planificación de acciones en lo que respecta a Aspectos Ambientales Significativos.				X		4
Escacorp en orden con lo que a la planificación de acciones para los requisitos legales y otros requisitos respecta, cuenta con "Informe de Evaluación de Cumplimiento Legal y Otros Aplicables EC-PAL-01-F02".		X				2
Los requisitos legales y otros requisitos se encuentran en proceso de identificación.			X			3
Se tiene planificado el uso del Plan de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades.			X			3
El Plan de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades se encuentra implementado.	X					1
Escacorp ha planificado la forma de implementar las acciones en los procesos de su Sistema de Gestión Ambiental u otros procesos de negocio.					X	5
Escacorp evalúa la eficacia de las acciones en los procesos de su Sistema de Gestión Ambiental u otros procesos de negocio.				X		4
TOTAL						22
CUMPLIMIENTO %						50%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que se realizó dentro de las unidades de negocio de Escacorp, en este requisito el grupo alcanzó un 50% dado que aún no implementó los siguientes documentos:

- Programa de Metas de Gestión EC-PGG-02-F02.
- Matriz de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales EC-PGA-01-F01.
- Informe de Evaluación de Cumplimiento Legal y Otros Aplicables EC-PAL-01-F02.
- Plan de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades.

Tabla 21

*Ficha de observación de objetivos y planificación para lograrlos*

REQUISITOS ISO 14001						
6. Planificación						
6.2 Objetivos y planificación para lograrlos	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
La organización cuenta con el Procedimiento de Objetivos, Planes, Programas y Metas EC- PGG-02.			X			3
El Plan Operativo del procedimiento se ha realizado considerando el SGA.	X					1
Escacorp posee el Programa y Metas de Gestión EC-PGG-02-F02 para los objetivos establecidos del SGA de cada unidad de negocio.			X			3
Se ha realizado seguimiento a los indicadores para el SGA como parte del Sistema Control Norma.				X		4
Los objetivos del SGA se encuentran descritos y comunicados en el Procedimiento de Objetivos, Planes, Programas y Metas EC-PGG-02.			X			3
TOTAL						14
CUMPLIMIENTO %						25%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que se realizó dentro de las unidades de negocio de Escacorp, en este requisito el grupo alcanzó un 25% ya que no implementó el Procedimiento de Objetivos, Planes, Programas y Metas EC-PGG-02 en las unidades de negocio. Asimismo, no terminó de identificar y evaluar los aspectos e impactos ambientales significativos. Con respecto a los objetivos, no se realizó una revisión de los ya establecidos y su concordancia con los que fueron registrados en el procedimiento EC-PGG-02, y tampoco fueron comunicados a las partes interesadas.



Tabla 22

*Ficha de observación de planificación y control operacional*

REQUISITOS ISO 14001						
8. Operación						
8.1 Planificación y control operacional	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp ha establecido planes de manejo de residuos sólidos en todas las sucursales de sus unidades de negocio.					X	5
Escacorp posee un Procedimiento de Control de Agua Residual para manejo de efluentes.		X				2
Escacorp cuenta con Informe de Ensayo N° 108659-2016 del 27/12/2016 presentado a SEDALIB de los monitores de agua residual (muestra tomada en el alcantarillado).				X		4
Escacorp tiene establecidos los requisitos ambientales para la compra de productos y servicios.	X					1
Las inspecciones que se realizan en las unidades de negocio de ESCACORP están orientadas al SSO y SGA.	X					1
Escacorp cuenta con el Procedimiento EC-PMI-02 con el fin de tener influencia y control sobre los procesos contratados externamente.			X			3
Escacorp cuenta con procedimientos que evalúan a los proveedores que ingresan a trabajar en sus unidades de negocio en base a criterios relacionados con la calidad y el ambiente.	X					1
<b>TOTAL</b>						17
<b>CUMPLIMIENTO %</b>						<b>25%</b>

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que se realizó dentro de las unidades de negocio de ESCACORP, en este requisito el grupo alcanzó un 25% ya que la identificación y evaluación de aspectos ambientales no fue terminada, ni la elaboración, aprobación e implementación del Procedimiento de Control de Agua Residual EC-PGA-02. No se encuentra implementado el Procedimiento de Gestión del Cambio EC-PDG-09. El registro Control de Trabajo de Proveedores y Contratistas EC-PMI-02-F04 no incluyó criterios ambientales a evaluar. Por último, el material que fue empleado en las inducciones a contratistas no incluyó temas del SGA.

Tabla 23

*Ficha de observación de preparación y respuesta ante emergencias*

REQUISITOS ISO 14001						
8. Operación						
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp cuenta con el Plan de Emergencia Ambiental EC-PLGA-02.					X	5
El alcance del Plan de Emergencia Ambiental EC-PLGA-02 es para todas las unidades de negocio de Escacorp.					X	5
Todas las áreas cuentan con gabinetes contra incendios, detectores de humo, alarmas, extintores, directorio de emergencias.					X	5
Todas las áreas y oficinas de las unidades de negocio de Escacorp cuentan con un directorio de emergencia publicado y de fácil ubicación.		X				2
En el Plan de Emergencia Ambiental EC-PLGA-02 se explican de forma general las emergencias que pueden afectar a cada unidad de negocio de Escacorp.				X		4
En el plan se incluye su revisión por el Gerente General después de una emergencia.				X		4
En el plan se incluye su revisión por el Gerente General después de un simulacro de emergencia.	X					1
Escacorp cuenta con los recursos necesarios para responder ante todo tipo de emergencia prevista.	X					1
Todas las emergencias identificadas por ESCACORP poseen un plan de respuesta elaborado.	X					1
Los planes de emergencia poseen actividades de respuesta durante la misma.				X		4
Los planes de emergencia consideran acciones de respuesta de los colaboradores.					X	5
Los planes de emergencia consideran acciones de respuesta de los clientes.	X					1
Se han establecido las competencias mínimas que algunos colaboradores deberán cumplir con el fin de desempeñarse como brigadistas en caso de emergencia.	X					1
Se lleva un registro de simulacros en los que se especifica un tiempo programado de emergencia y el tiempo real en que serán evacuados a los colaboradores y las partes interesadas.	X					1
TOTAL						40
CUMPLIMIENTO %						75%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que se realizó dentro de las unidades de negocio de Escacorp, en este requisito el grupo alcanzó un 75% ya que las áreas no cuentan con el directorio de emergencias publicado ni con un listado de posibles emergencias por establecimiento. Además, el Plan de Emergencia no incluyó su revisión después de un simulacro. Los kit en caso de derrames potenciales no fueron implementados. Por otra parte, en el plan de respuesta contra incendios no se registró el actuar de todas las partes interesadas y los simulacros no fueron registrados.

Tabla 24

*Ficha de observación de seguimiento, medición, análisis y evaluación - Generalidades*

REQUISITOS ISO 14001						
9. Evaluación del desempeño						
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación: GENERALIDADES	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp cuenta con algún procedimiento de seguimiento, medición, análisis y mejora.					X	5
El Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora EC-PDG-05 es aplicado por todas las unidades de negocio de Escacorp.					X	5
En el Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora de Escacorp se aplican criterios de evaluación ambientales.		X				2
Escacorp cuenta con un método para el cálculo, seguimiento y análisis de los indicadores, siendo éste el aplicativo “Control Norma” para medición de objetivos.			X			3
Escacorp cuenta con equipos de monitoreo ambiental.	X					1
El Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora de Escacorp tiene aplicación para los SGC, SGA y SGSSO.					X	5
El procedimiento posee una Tabla de Control de Proceso de Análisis y Mejora determinando medidas de control, fechas máximas, responsable y actividad para cada etapa.				X		4
TOTAL						25
CUMPLIMIENTO %						50%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que se realizó dentro de las unidades de negocio de Escacorp, en este requisito el grupo alcanzó un 50% de nivel dado que el Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora EC- PDG-05 no abarcó temas relacionados al SGA y el Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora EC-PDG-05 para el SGA no fue aprobado, difundido e implementado.

Tabla 25

*Ficha de observación de seguimiento, medición, análisis y evaluación - Evaluación del cumplimiento*

<b>REQUISITOS ISO 14001</b>						
<b>9. Evaluación del desempeño</b>						
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación: EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO</b>	<b>VALORACIÓN</b>					<b>Σ</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
	<b>0 - 10</b>	<b>11 - 20</b>	<b>21-30</b>	<b>31 - 40</b>	<b>41 - 50</b>	
Escacorp establece los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales.				X		4
Escacorp posee el Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Aplicables para evaluar el cumplimiento y otros requisitos.				X		4
El procedimiento evalúa el cumplimiento legal y otros requisitos del SGA.	X					1
Escacorp evalúa el cumplimiento mediante el Informe de Evaluación del Cumplimiento Legal y Otros Aplicables EC-PAL-01-F02 que se hace referencia en el procedimiento.		X				2
<b>TOTAL</b>						11
<b>CUMPLIMIENTO %</b>						<b>25%</b>

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que se realizó en las unidades de negocio de Escacorp, en este requisito el grupo alcanzó un nivel de 25% dado que el Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y otros aplicables EC-PAL-01 no se implementó para el SGA y no se registró la Evaluación de Requisitos Legales y otros requisitos según el Procedimiento EC-PAL-01.

Tabla 26

*Ficha de observación de auditoría interna*

REQUISITOS ISO 14001						
9. Evaluación del desempeño						
9.2 Auditoría interna	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp realiza auditorías internas a intervalos planificados de los procesos y áreas de sus unidades de negocio					X	5
A través del Procedimiento de Auditorías Internas, Escacorp establece la frecuencia, los requisitos de planificación, las responsabilidades de los participantes, los métodos, competencia de auditores, así como formato de informe de evaluación de auditorías.				X		4
El Procedimiento de Auditorías Internas EC-PDG-03 se encuentra establecido, planificado y se mantiene en las unidades de negocio de Escacorp.		X				2
Escacorp ha establecido la importancia ambiental de sus procesos en el programa de auditoría del Procedimiento de Auditorías Internas.	X					1
TOTAL						12
CUMPLIMIENTO %						25%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que se realizó en las unidades de negocio de Escacorp, en este requisito el grupo alcanzó un nivel de 25% porque el Procedimiento de Auditorías Internas EC-PDG-03 no fue adecuado para el SGA ni se implementó.

Tabla 27

*Ficha de observación de revisión por la Dirección*

REQUISITOS ISO 14001						
9. Evaluación del desempeño						
9.3 Revisión por la Dirección	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
La Dirección de Escacorp realiza revisiones programadas del SGA y SGC.					X	5
La Dirección cuenta con instrumentos como el Procedimiento de Revisión por la Dirección EC-PGG-01 para apoyo en dicho proceso.					X	5
Los aspectos de entrada solicitados por la norma ISO 14001:2015 son considerados en su totalidad en la revisión por la Dirección.		X				2
La revisión de los SGC y SGA por la Dirección es registrada adecuadamente en el formato Resultado de la Revisión por la Dirección PGG-01-F02.		X				2
<b>TOTAL</b>						14
<b>CUMPLIMIENTO %</b>						<b>25%</b>

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que se realizó en las unidades de negocio de Escacorp, en este requisito el grupo alcanzó un nivel de 25% porque la Alta Dirección no revisó el SGA ni la información que requiere la norma ISO 14001:2015.

Tabla 28

*Ficha de observación de mejora – generalidades*

REQUISITOS ISO 14001						
10. Mejora						
10.1 Generalidades	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp determina las oportunidades de mejora.					X	5
Escacorp evalúa de forma constante sus oportunidades de mejora.			X			3
Escacorp cuenta con las auditorías internas como mecanismo de mejora.					X	5
Escacorp cuenta con la revisión por Dirección como mecanismo de mejora.					X	5
Escacorp cuenta con el tratamiento de no conformidades como mecanismo de mejora.					X	5
Los mecanismos de mejora están implementados en base al SGA.	X					1
<b>TOTAL</b>						24
<b>CUMPLIMIENTO %</b>						<b>42%</b>

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación realizada en las unidades de negocio de Escacorp, en este requisito el grupo alcanzó un nivel de 42% dado que los mecanismos de mejora no fueron implementados.

Tabla 29

*Ficha de observación de no conformidad y acción correctiva*

REQUISITOS ISO 14001						
10. Mejora						
10.2 No conformidad y acción correctiva	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp cuenta con mecanismos de respuesta ante la no conformidad.					X	5
Con el fin de tomar acciones para controlar y corregir la no conformidad, Escacorp cuenta con el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas EC-PDG-04.					X	5
El Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas EC-PDG-04 es de aplicación corporativa para el SGC, SGA y SGSSO.					X	5
En el procedimiento se hace referencia a la Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva, con la finalidad de analizar la no conformidad, afrontar sus consecuencias y prevenirla en el futuro.					X	5
El procedimiento permite implementar cualquier acción necesaria para enfrentar la no conformidad.					X	5
Una de las finalidades del procedimiento es revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.					X	4
En el desarrollo del procedimiento se toma en cuenta al SGA.		X				2
El Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas EC-PDG-04 esta implementado para el SGA.		X				2
Las acciones correctivas que son aplicadas en las unidades de negocio de Escacorp toman en cuenta los efectos de las no conformidades encontradas.					X	5
TOTAL						38
CUMPLIMIENTO %						75%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que se realizó en las unidades de negocio de Escacorp, en este requisito el grupo alcanzó un nivel de 75% dado que el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas EC-PDG-04 no incluyó en todo su contenido el SGA y no fue implementado.



Tabla 30

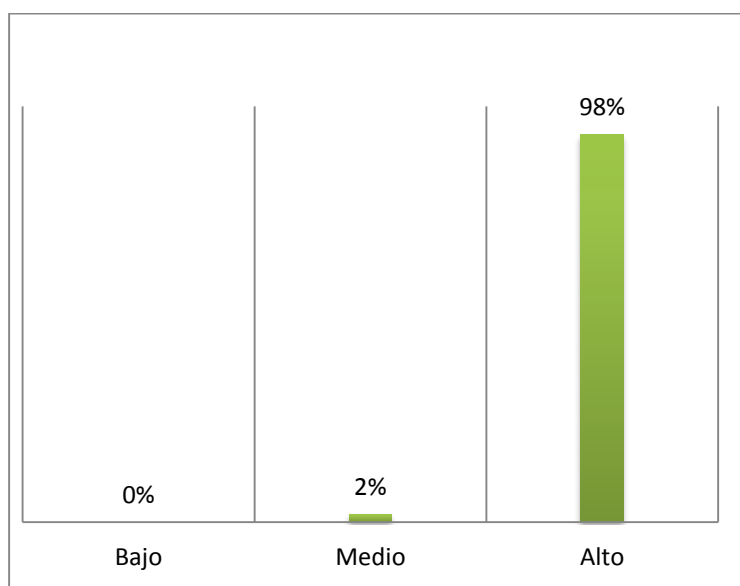
*Ficha de observación de mejora continua*

REQUISITOS ISO 14001						
10. Mejora						
10.3 Mejora continua	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp ha establecido formatos para la mejora continua de sus sistemas de gestión.					X	5
Escacorp cuenta con el formato Elaboración de mejora EC-PDG-05-F02.					X	5
Escacorp cuenta con el formato Informe de Proyecto de Mejora EC-PDG-05-F03.					X	5
Escacorp ha implementado formatos para la mejora continua del SGA.	X					1
TOTAL						16
CUMPLIMIENTO %						25%

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018.

Según la investigación que realizó en las unidades de negocio de Escacorp, en este requisito el grupo alcanzó un nivel de 25% ya que los formatos de mejora continua con los que la organización cuenta no fueron implementados.

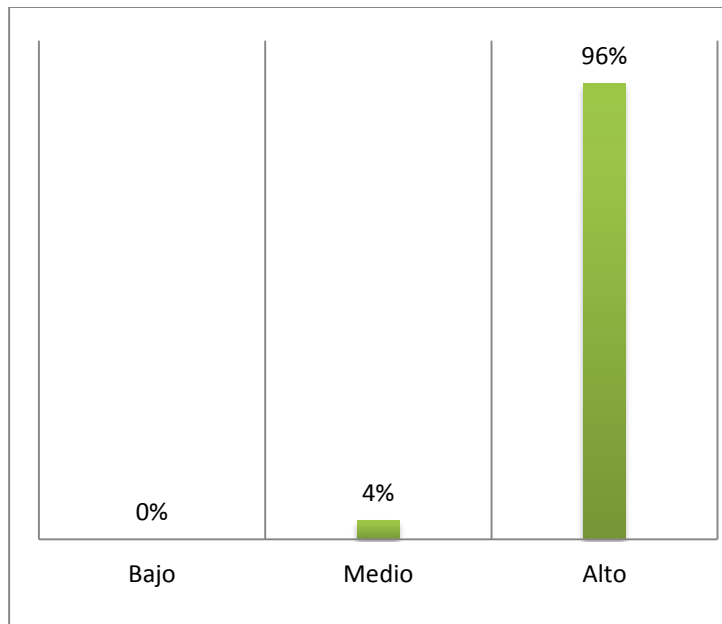
**Con relación al objetivo específico 5:** Identificar el nivel de imagen que tienen los clientes de Escacorp S.A.C.



**Figura 5.** Dimensión Autoimagen

Fuente: Encuestas

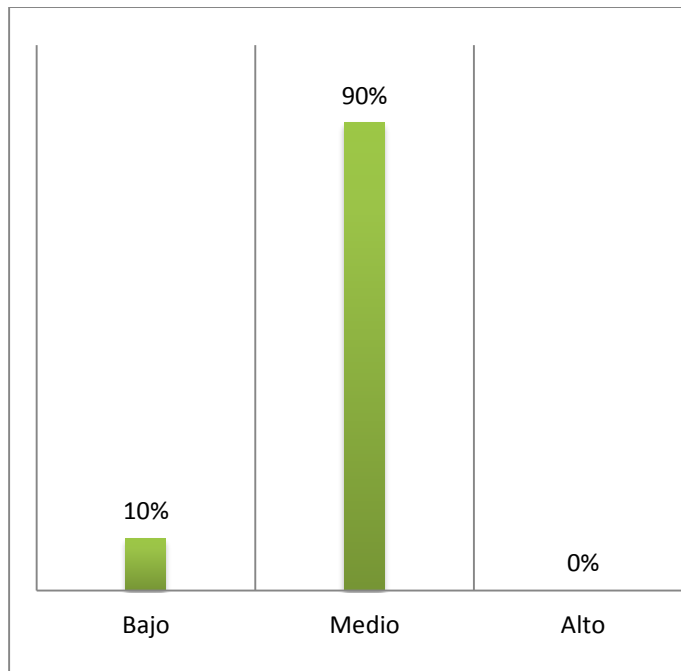
De acuerdo a la figura 5 referida a la Dimensión Autoimagen, el 98% de los clientes de la empresa opinó que el requisito de autoimagen se encuentra en un nivel alto y el 2% en un nivel medio. Esta dimensión está relacionada con la situación actual de la empresa, la cultura organizacional y el clima laboral.



**Figura 6.** Dimensión Imagen Intencional

Fuente: Encuestas

De acuerdo a la figura 6 referida a la Dimensión de Imagen Intencional, el 96% de los clientes de la empresa opinó que el requisito de imagen pública se encuentra en un nivel alto y el 4% en un nivel medio. Esta dimensión está relacionada con los recursos humanos y la identidad visual.



**Figura 7.** Dimensión Imagen Pública

Fuente: Encuestas

De acuerdo a la figura 7 referida a la Dimensión Imagen Pública, el 90% de los clientes de la empresa opinó que el requisito de imagen intencional se encuentra en un nivel medio y el 10% en un nivel bajo. Esta dimensión está relacionada con la comunicación organizacional, la imagen mediática y la imagen en el entorno.

#### **4.1.2 Contratación de la hipótesis**

##### **4.1.2.1 Planteamiento de hipótesis estadística**

Para poder contrastar la hipótesis utilizamos el programa IBM SPSS versión 24, obteniendo los siguientes resultados:

##### ***1º Planteamiento de Hipótesis estadística:***

H1: El Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 se relaciona de manera positiva con la imagen corporativa de Escacorp S.A.C. Trujillo - La Libertad año 2018.

H<sub>0</sub>: El Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 se relaciona de manera negativa con la imagen corporativa de Escacorp S.A.C. Trujillo - La Libertad año 2018.

**2• Nivel de significancia:**

$$\alpha = 0.05$$

**3• Función Pivotal:**

= con (F-1) (C-1) grados de libertad

**4• Región de Aceptación y rechazo**

RA/HO: P-valor

$$< 0.05$$

RR/HO: P-valor

$$> 0.05$$

**5• Valor experimental**

Tabla 31

*Resumen de procesamiento de casos*

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
iso14001 * Imagen	74	19,4%	307	80,6%	381	100,0%

Fuente: IBM SPSS versión 24.

Tabla 32

*Cruzada ISO 14001\*Imagen*

Recuento		Imagen			Total
		En desacuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
iso14001	En desacuerdo.	8	0	0	8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	23	37	66
Total		14	23	37	74

Fuente: IBM SPSS versión 24

Tabla 33

*Prueba chi - cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,442 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	31,575	2	,000
Asociación lineal por lineal	25,657	1	,000
N de casos válidos	74		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,51.

Fuente: IBM SPSS versión 24.

Según la aplicación de las encuestas que realizaron a los 74 trabajadores y 381 clientes de la corporación Escacorp S.A.C. de la ciudad de Trujillo, se obtuvo los siguientes resultados; en la tabla 31 se observa la prueba de chi – cuadrado con 2 grados de libertad y un nivel de significancia 0.05, donde se obtuvo un valor de  $38,442 > 0,103$  siendo este un p valor mayor a la chi – cuadrada de Pearson tabulada, aceptando la hipótesis alternativa de existencia de correlación directa y positiva entre las variables sistema de gestión ambiental ISO 14001 y la imagen corporativa, y rechazando la hipótesis nula de no correlación entre las variables estudiadas. Ver en anexo 4 los valores críticos de la distribución.

#### **6• Decisión:**

Como P-valor ( $38,442 < 0,103$ ) es significativo, esto quiere decir que se acepta la hipótesis.

#### **7• Conclusión:**

Esto indica que hay suficiente evidencia para demostrar que el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 se relaciona de manera positiva con la imagen corporativa de Escacorp S.A.C. Trujillo - La Libertad año 2018.

#### 4.1.2.2 Prueba de tau de kendall entre el sistema de gestión ambiental ISO 14001 y la imagen corporativa

Tabla 34

*Prueba de tau-b de kendall*

		Valor	Error estandarizado o asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,508	,073	3,378	,001
	Tau-c de Kendall	,351	,104	3,378	,001
	Correlación de Spearman	,534	,078	5,360	,000 <sup>c</sup>
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,593	,080	6,246	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		74			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: IBM SPSS versión 24.

La prueba de chi – cuadrado, muestra un resultado de correlación directa entre las variables estudiadas, esto es corroborado por la prueba de tau-b de kendall que mide el grado de relación estadística entre las variables Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y la imagen corporativa, el resultado que se obtuvo es un índice de concordancia de 0.508 con un nivel de significancia de 0.001, donde se acepta la hipótesis alternativa de correlación positiva y moderada de las variables en esta investigación y se rechaza la hipótesis nula de no correlación; es decir, un aumento o disminución porcentual de una variable afecta significativamente a la otra.

## 4.2 Discusión de resultados

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos y aplicación de la prueba chi cuadrado para la asociación de variables con 2 grados de libertad y un nivel de significancia 0.05, donde se obtuvo un valor de 38,442 siendo este un p valor mayor a la chi – cuadrada de Pearson tabulada, por tanto rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H1), afirmando la relación que existe entre el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y la imagen corporativa de ESCACORP S.A.C. Trujillo - La Libertad año 2018 es positiva siendo respaldados por Porras (2011), que afirma que los trabajadores de la empresa minera Yanacocha S.R.L. consideran en un 70.38% que la obtención de las certificaciones internacionales ISO 14001 y

OHSAS 18001 tuvieron una incidencia favorable en la imagen corporativa y la reputación de la empresa dentro del sector minero. En ese sentido, según datos que fueron recabados en la aplicación de la encuesta a 381 clientes de las diferentes unidades de negocio de ESCACORP, un 54% manifestó estar de acuerdo con que la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental mejoraría la imagen corporativa del grupo; siendo las dimensiones de la imagen corporativa: la imagen pública, la imagen intencional y la autoimagen.

**El primer objetivo específico de la investigación fue:** “Determinar el contexto de la organización en la norma ISO 14001 mediante un análisis FODA”, se observa que en el anexo 3, el FODA de ESCACORP, entre las principales debilidades se encontraron: falta de toma de conciencia por parte de los colaboradores en materia de gestión ambiental así como la falta de establecimiento de un presupuesto anual para actividades medioambientales; resultados apoyados en la Tabla 14: Ficha de observación de toma de conciencia, en la que se observa que ESCACORP alcanzó un 25% de cumplimiento, ya que cuenta con un formato de evaluación de toma de conciencia sin preguntas de evaluación ni temas mínimos a concientizar claramente establecidos. Por otra parte, en la Tabla 12: Ficha de observación de los recursos, la organización alcanzó un 75% de cumplimiento, ya que se elaboraron presupuestos a cargo del Área Comercial y Gerencia General, más no fueron destinados recursos necesarios para el SGA. En lo que a amenazas respecta se ubicó la posibilidad de que el grupo sufra el impacto de los desastres naturales, así como cambios en la legislación aplicable al rubro. Resultados que se sustentan en lo hallado en la Tabla 23: Ficha de observación de preparación y respuesta ante emergencias, en la cual el grupo alcanzó el 75% de cumplimiento apoyado en el Plan de Emergencia Ambiental con el que cuentan y que está disponible para todas las unidades de negocio. En ese sentido, según los resultados obtenidos en la Dimensión Contexto de la Organización a través de la encuesta a los colaboradores, en la figura 1, se demostró que el nivel de contexto de la organización es calificado como medio, lo cual revela la falta de implementación de procedimientos que vayan acorde a la norma ISO 14001, logrando un compromiso en todas las unidades de negocio y la respectiva capacitación de sus colaboradores sobre la concientización del cuidado del medio ambiente en sus procesos operativos. Corroborado lo afirmado por Navarro y Granados (2016) al concluir que tras la formulación y revisión detallada de una matriz FODA del



sistema intrahospitalario y al exterior de éste, fueron identificados cada uno de los aspectos ambientales y de carácter legal asociado, los cuales estaban relacionados con los productos y servicios que presta el laboratorio clínico del Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**El segundo objetivo específico de la investigación fue:** “Identificar el nivel de liderazgo en la norma ISO 14001”, según la figura 2 Dimensión de Liderazgo, elaborada tomando como referencia la encuesta realizada a 74 colaboradores de las distintas unidades de negocio de ESCACORP, se puede apreciar que el 51% afirmó que el nivel de liderazgo es medio, mientras el 49%, por su parte, afirmó que el nivel es bajo. Estos resultados se sustentaron en los obtenidos en la Tabla 9: Ficha de observación de liderazgo y compromiso, en la que ESCACORP obtuvo un puntaje de cumplimiento de 75% ya que la Alta Dirección del grupo, representada por el Gerente General, asumió su compromiso con el Sistema de Gestión Ambiental estableciendo la Política Ambiental, que se encuentra en proceso de aprobación; así como brindando los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental. Además, la organización tuvo un cumplimiento de 75% en la Ficha de Observación de Roles, Responsabilidad y Autoridades en la Organización, que se encuentra en la tabla 11, ya que la Alta Dirección se aseguró que las responsabilidades y autoridades se encuentren bien establecidas, a través de la elaboración del Manual de Organización y Funciones (MOF) para cada unidad de negocio. Sin embargo, dichos manuales deben ser revisados e incluir responsabilidades ambientales. Resultados apoyados por Ayala (2016), quien afirma que el nivel de liderazgo es bajo dado que a pesar de que la Política General de la municipalidad dispone del cumplimiento de normas de conservación del medio ambiente desarrollando acciones específicas de protección o de mitigación, cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, el cual deberá ser revisado de modo que partiendo de la misma se realice una Política Ambiental. Por otra parte, según Navarro y Granados (2016), el nivel de liderazgo del Laboratorio clínico de la Ese Hospital Emiro Quintero Cañizares es alto ya que la Alta Dirección ha propuesto a un Representante Ambiental del SGA confiriéndole responsabilidades y funciones ambientales, así como las del comité del SGA. Además, poseen una Política Ambiental basada en la norma ISO 14001, en la cual se comprometen a respetar la legislación en materia ambiental y buscan la prevención de la contaminación minimizando los impactos ambientales significativos; así como promoviendo la

mejora continua del desempeño ambiental y la sensibilización del personal, contratistas y proveedores. Valga resaltar que dicha política se encuentra aprobada por la Alta Dirección y a plena disposición de las partes interesadas.

**El tercer objetivo específico fue:** “Identificar el apoyo de la norma ISO 14001”. Según el anexo 8 sobre el grado de implementación del SGA, el requisito de apoyo se alcanzó un 60% de cumplimiento demostrado con un nivel del mismo de 50% en la Tabla 13: Ficha de Observación de la Competencia, ya que el grupo define la competencia necesaria de las personas que lo integran en el Manual de Organización y Funciones de cada unidad de negocio; además, cuenta con un Plan Anual de Capacitación. Cumplió a su vez, un 75% en la Tabla 15: Ficha de Observación de Comunicación, ya que se considera la comunicación de las responsabilidades en el Reglamento Interno de Trabajo, y estableció mecanismos de comunicación general, interna y externa. Corroborado lo expuesto por Porras (2011), quien afirma que el nivel de apoyo de la empresa minera Yanacocha es alto ya que cuentan con un Procedimiento de Capacitación y Sensibilización para mantener el control y realizar el seguimiento a la capacitación de los colaboradores, de modo que tomen conciencia de los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental, la Política Ambiental, así como de las repercusiones reales o potenciales relacionadas a su trabajo y los beneficios que obtendrían por mejorar su desempeño ambiental. Además, poseen un Procedimiento de Comunicaciones tanto interna como externa para alcanzar una comprensión eficiente de la información, que necesite transmitirse y recibir, archivar y contestar a la comunicación de las partes interesadas.

**El cuarto objetivo específico fue:** “Identificar el nivel de implementación de la norma ISO 14001”. Según el anexo 8 que muestra el grado de implementación del SGA, el cumplimiento de la norma ISO 14001 alcanzó un nivel de 49.7% ya que existe poco conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, manifestado en un nivel de cumplimiento de 25% en la Tabla 6: Ficha de Observación de Conocimiento de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas; y esto dado que la Matriz de Identificación de Partes Interesadas y sus requisitos no fue terminada. Además, existe un nivel bajo de cumplimiento en cuanto al manejo de riesgos, con un cumplimiento de 25% según la Ficha de Observación de Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades en la Tabla 17, ya que se cuenta con un Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades en

proceso de elaboración y sus criterios de evaluación no fueron claramente establecidos. Además, según la Tabla 26: Ficha de Observación de Auditoría Interna, alcanzó un cumplimiento de 25%; ésto ya que el Procedimiento de Auditorías Internas con el que cuentan no está adecuado para el SGA y no está implementado en las unidades de negocio de ESCACORP. Por último, la mejora continua posee un cumplimiento de 25% como se puede corroborar en la Tabla 30: Ficha de Observación de Mejora Continua, ya que los formatos Elaboración de Proyectos de Mejora EC-PDG-05-F02 e Informe de Proyecto de Mejora EC-PDG-05-F03 no fueron implementados para el SGA. De acuerdo con lo expuesto, Ccahuanihancco (2016) realizó una matriz integrada de los sistemas de gestión teniendo como resultado una mejoría en el cumplimiento del ISO 14001 donde se obtuvo un 100% en requisitos generales, un 100% en la política ambiental, un 33% en la planificación, un 36% en la implementación y operación, un 48% en la verificación y un 0% en la revisión por la Dirección. Este proceso de implantación tuvo un cumplimiento del 57.3% en el ISO 14001.

**El quinto objetivo específico fue:** “Identificar el nivel de imagen que tienen los clientes de Escacorp S.A.C”. Según los resultados cuantitativos obtenidos en la encuesta que se realizó a 381 clientes y que se observan en la figura 5: Dimensión Autoimagen, un 98% de clientes opinan que es alta y un 2% que se encuentra en nivel medio, esto dado que estuvieron de acuerdo con que ESCACORP posee una imagen corporativa favorable, que los identifica como una organización comprometida con el medio ambiente; y que además, mantienen el trabajo en equipo como parte de la cultura entre los colaboradores, así como un óptimo clima laboral. En la Dimensión de Imagen Intencional según la figura 6, un 96% de los clientes opinan que es alta y el 4% mediana, esto dado que concuerdan con que la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental como el ISO 14001 mejoraría la imagen corporativa de ESCACORP, así como los clientes recomiendan las diversas unidades de negocio a sus amigos y familiares. En la Dimensión Imagen Pública según la figura 7, todos los clientes opinan que es medio; esto dado que los colaboradores siempre los reciben con una sonrisa y están comprometidos con su trabajo, además, los colores del logo de las diversas unidades de negocio en las que se atienden son fáciles de recordar y el mensaje que transmiten es el de una empresa que aplica políticas medioambientales en sus operaciones. En adición a ello, Ayala (2016) afirma que el 96% de la población de Contumazá cree que al

aplicar el Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos y más importante, dárselo a conocer, generará en ellos que la imagen institucional de la Municipalidad Provincial mejore respecto a la que tiene actualmente. Estos resultados se relacionan con Porras (2011) quien concluyó que el 59.82% opina que la imagen corporativa tiene una calificación favorable y el 3.81% poco favorable.

**El sexto objetivo específico fue:** “Relacionar la importancia de un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y su contribución en la imagen corporativa de Escacorp S.A.C Trujillo año 2018”. Según la tabla 34, la tau-b de Kendall que mide el grado de relación de las variables analizadas, el resultado que se obtuvo es un índice de concordancia de 0.508 con un nivel de significancia de 0.001; por lo que cabe indicar que existe una correlación moderada entre las variables Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y la imagen corporativa. Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa de correlación positiva y moderada de las variables en esta investigación y se rechaza la hipótesis nula de no correlación; es decir, un aumento o disminución porcentual de una variable afecta significativamente a la otra. Además, según la encuesta realizada a 381 clientes, el 64% de los encuestados afirma que la colocación del sello de certificación de la ISO 14001 en el logotipo del grupo ESCACORP S.A.C contribuiría a la mejora de su imagen. Este resultado concuerda con Ramos y Rivas (2017), quienes concluyeron el 62.17% de clientes y colaboradores opinan que la imagen percibida de la empresa Backus & Johnston es favorable, el 17.43% tiene una opinión “ni favorable ni desfavorable” y el 4.28% “desfavorable” y “muy desfavorable”. Teniendo el apoyo de Garcia de los Salmones (2002) quien afirma que tener implementado el Sistema de Gestión Ambiental le permitirá a la empresa en el futuro desarrollar un Sistema Integrado de Gestión conformado por la norma ISO 14001, ISO 9001 y OSHAS 18000, lo cual generará una mejora de su imagen dentro del mercado.

# **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 se relaciona de manera positiva con la imagen corporativa de Escacorp S.A.C. Trujillo año 2018, generando una incidencia favorable en la misma al promover el concepto de una organización comprometida con el medio ambiente y el desarrollo sostenible tanto para los colaboradores como para las partes interesadas, siendo las dimensiones de la imagen corporativa: la imagen pública, la imagen intencional y la autoimagen.
2. Se determinó el contexto de la organización a través de la realización de una matriz FODA en la que se analizó los factores internos y externos que influyen en las unidades de negocio de ESCACORP, hallando que las principales debilidades fueron la falta de sensibilización de los colaboradores en aspectos ambientales y de un presupuesto anual destinado a actividades ambientales, mientras que en las amenazas se ubicaron la posibilidad de que el grupo sufra el impacto de los desastres naturales así como cambios en la legislación aplicable al rubro. Además, se determinó a través de la formulación de un Plan Estratégico y la aplicación de cuatro fichas de observación que analizaron el Contexto de la organización, ubicadas en las tablas 4 a la 8, Escacorp alcanzó un cumplimiento medio de 56%, ya que no posee un formato de evaluación de toma de conciencia claro, ni han destinado los recursos necesarios para atender asuntos relacionados con el ISO 14001. Sin embargo, poseen un Plan de Emergencia Ambiental disponible en todas las unidades de negocio.
3. Se identificó que el nivel de liderazgo es medio. Sin embargo, según la Ficha de Observación del Liderazgo y Compromiso en la tabla 9, ESCACORP posee un 75% de cumplimiento ya que la Alta Dirección ha establecido una Política Ambiental, encontrándose dicho documento en proceso de aprobación; por tal motivo no es conocida por los colaboradores. Además, la Alta Dirección ha establecido las responsabilidades y autoridades de los colaboradores en el Manual de Organización y Funciones (MOF), sin embargo, falta incluir responsabilidades ambientales para todos los MOF de las unidades de negocio.
4. Se identificó que el nivel de apoyo se encuentra en un nivel medio. Sin embargo, en las fichas de observación que analizaron dicha variable y que se encuentran en las tablas 12 a la 16, el nivel de apoyo posee un 60% de cumplimiento. Esto dado que, si bien las competencias de los colaboradores se encuentran claramente establecidas en el Manual de Organización y Funciones, aún no se cuenta con un Plan Anual de Capacitación sobre

temas relacionados al SGA. Sin embargo, la organización cuenta con mecanismos óptimos de comunicación interna, externa y general que aseguren la comprensión eficiente de la información.

5. Se identificó un nivel de implementación de 49.7% de la norma ISO 14001 dentro de Escacorp ya que existe poco conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas como muestra su ficha de observación en la tabla 6, donde se observa un cumplimiento de 25% de este requisito. Además, existe un nivel bajo de cumplimiento de 25% en cuanto al manejo de riesgos como muestra la ficha de observación correspondiente a este requisito en la tabla 17, ya que se cuenta con un Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades en proceso de elaboración y sus criterios de evaluación no están claramente establecidos. Respecto a Auditoría Interna, el cumplimiento es de 25% como muestra la ficha de observación de la tabla 26. Esto dado que el Procedimiento de Auditorías Internas con el que cuentan no está adecuado para el SGA y no está implementado en las unidades de negocio de Escacorp.
6. Se identificó que el nivel de imagen que poseen los clientes es alto. La Dimensión Autoimagen alcanzó un 98% ya que los clientes concuerdan con que Escacorp posee una imagen corporativa favorable y la relación con una organización preocupada en realizar su gestión aplicando políticas medioambientales. La Dimensión Imagen Intencional es alta con un 96% ya que los clientes se encuentran de acuerdo con que la implementación de un SGA como el ISO 14001 mejoraría la imagen corporativa del grupo, además, recomiendan las unidades de negocio a sus familiares y conocidos. Por último, la Dimensión Imagen Pública es media, ya que los colaboradores brindan una agradable experiencia en el servicio, recibiendo a los clientes siempre con una sonrisa y demostrando una cultura y clima organizacional óptimo.
7. Se relacionó las variables de estudio Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 e imagen corporativa a través del cálculo del tau-b de Kendall, hallando un índice de concordancia de 0.508 con un nivel de significancia de 0.001; concluyendo que ambas variables se relacionan de manera positiva y moderada. Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa de correlación positiva y moderada de las variables en esta investigación y se rechaza la hipótesis nula de no correlación; es decir, un aumento o disminución porcentual de una variable afecta significativamente a la otra.

## **RECOMENDACIONES**

1. Realizar encuestas posteriores a la implementación, tanto a los clientes como a los colaboradores, para conocer la apreciación y el impacto que se tuvo con respecto a la implementación del ISO 14001:2015 en toda la corporación.
2. Realizar y terminar una sola matriz de análisis FODA para ambos Sistemas de Gestión (ambiental y calidad), estableciendo los mecanismos adecuados de difusión e interpretación, para lograr una posterior implementación de un sistema integrado (ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18000).
3. Consolidar el compromiso con el desarrollo del SGA a través de acciones orientadas a este fin: participando en la difusión del objetivo y alcance del proyecto, definiendo y comunicando la Política para el SGA, así como realizando charlas de sensibilización del personal. También mediante el seguimiento de la implementación del SGA, para poder tomar acción frente a las causas de eventuales atrasos o dificultades si éstos se presentarán y lograr con ello el compromiso de todos los colaboradores. Asimismo, añadir en el MOF responsabilidades para todos los colaboradores que tengan que ver con el cuidado y preservación del medio ambiente.
4. Elaborar e implementar un programa de capacitaciones para aumentar la participación e interés de los colaboradores logrando la concientización, asegurándose de incluir como mínimo los temas solicitados por la norma ISO 14001:2015.
5. Iniciar la capacitación del personal clave sobre las herramientas de gestión que brinda la norma de referencia con la finalidad de alinear lo que actualmente se tiene y se hace en la empresa sobre temas del SGA según los requisitos de las normas ISO 14001:2015.
6. Mejorar la imagen pública mediante la difusión de los certificados internacionales acreditados de la corporación en sus redes sociales como también dar a conocer a sus clientes la importancia de la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental.
7. Continuar trabajando en realizar una buena gestión ambiental, utilizando todas las herramientas necesarias para lograr y consolidar a la corporación Escacorp S.A.C. como pionera y líder en la región, en el campo de protección y preservación del medio ambiente.



# **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## Libros

- Cameron, K., & Quinn, R. (2006). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the Competing Values Framework*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Capriotti (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. (4ª ed.). Málaga, España: IIRP.
- Claver, E., Molina, J. y Tarí, J. (2011). *Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones* (3ª ed.). Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Costa, J. (2006). *Imagen Corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires: La Crujía.
- Costa, J. (2009). *Imagen Corporativa en el siglo XXI*. (4ª ed.). Buenos Aires: La Crujía.
- Costa, J. (2011). *Identidad Corporativa*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3ª ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Innovaciones de la administración. Tendencias y estrategias, los nuevos paradigmas*. México, D. F: McGraw-Hill.
- Ferrater, M. (2006). *Diccionario de filosofía abreviado*. Buenos aires: Sudamericana.
- Gordoa, A. (2008). *Imagen cool*. México: Grijalbo.
- Limón, M. (2008). *Imagen corporativa*. México: Trillas.
- Llopis, E. (2011). *Branding & Pyme*. Madrid: Garrigós&Llopis.
- Massolo, L. (2015). *Introducción a las herramientas de gestión ambiental*. La Plata: Editorial de la Universidad Nacional de La Plata.
- Pausa, A. (2006). *ISO 14001. Un sistema de gestión ambiental*. Vigo, España: Ideaspropias Editorial.
- Pintado, T. y Sánchez, J. (2013). *Imagen corporativa. Influencia en la gestión empresarial*. (2ª ed.). Madrid: ESIC.
- Roberts H. y Robinson G. (2008). *ISO 14001 EMS: Manual de Sistemas de Gestión Medioambiental*. (3ª ed.). Madrid: Thomson.
- Schein, E. (2010). *Organizational culture and leadership*. (4ª ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Smith, E. y Kosslyn, S. (2008). *Procesos cognitivos: modelos y bases neurales*. España: Prentice Hall.

- Tamayo y Tamayo (2008). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Villafañe, J. (2008). *Imagen positiva. Gestión estratégica de la imagen de las empresas*. (2ª ed.). Madrid: Pirámide.

### **Tesis y trabajos de grado**

- Antezana, C. (2013). *La importancia de gestionar una buena cultura corporativa*. (trabajo de grado). Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/04/22/importancia-gestion-buena-cultura-corporativa/>
- Ayala, C (2016). *Plan Integral de gestión ambiental de residuos sólidos y su influencia en la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Contumazá 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Ccahuanihancco, O (2016). *Diseño e implementación de un sistema de gestión integral basado en las normas ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001 en la Escuela Profesional de Ingeniería Química de la Una-Puno* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Dután, Y y León, I (2013). *Creación de una identidad corporativa para la empresa MEGACOM del cantón naranjito* (Tesis de pregrado). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.
- García de los Salmones, M. (2002). *La imagen de empresa como factor determinante en la elección de operador* (Tesis doctoral). Universidad de Cantabria, España.
- Navarro, P y Granados, J (2016). *Planificación del sistema de gestión ambiental en el Laboratorio clínico de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, basado en la norma ISO 14001* (Tesis de pregrado). Universidad Francisco de Paula Santander, Colombia.
- Porras, M (2011). *Impacto de la implementación de las certificaciones ISO 14001 y OHSAS 18001 en la competitividad de la empresa minera Yanacocha S.R.L.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Ramos y Rivas (2017). *Repercusión de la responsabilidad social de la empresa BACKUS & JOHNSTON en la imagen corporativa que perciben sus colaboradores del área administrativa y sus consumidores del distrito Arequipa, Año 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.

Valentín, J. (sf). *Sistemas de gestión ambiental ISO 14001*. Recuperado de [http://biblioteca.upnfm.edu.hn/images/directorios%20tematicos/Maestria\\_MA/GESTION%20AMBIENTAL%202.doc](http://biblioteca.upnfm.edu.hn/images/directorios%20tematicos/Maestria_MA/GESTION%20AMBIENTAL%202.doc)

## Revistas

Alcocer, S. y Vera, J. (2004). *Acerca de la cultura organizacional*. Revista Cultura, 18 (1), pp. 227-239. Recuperado de [http://portal.research.lu.se/portal/en/publications/the-construction-of-organizational-identity-comparative-case-studies-of-consulting-firms\(197d77e3-ee94-420d-8083-58faf0a9ee14\)/export.html](http://portal.research.lu.se/portal/en/publications/the-construction-of-organizational-identity-comparative-case-studies-of-consulting-firms(197d77e3-ee94-420d-8083-58faf0a9ee14)/export.html)

Habelow, E. (2010). *La cultura organizacional es clave para el éxito de una empresa*. Recuperado de [http://www.tendencias21.net/La-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-de-una-empresa\\_a4976.html](http://www.tendencias21.net/La-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-de-una-empresa_a4976.html)

## Artículos

Alvesson, M., y Empson, L. (2008). *The construction of organizational identity: Comparative case studies of consulting firms*, *Scandinavian Journal of Management*, 24(1), 1-16. DOI: 10.1016/j.scaman.2007.10.001. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300773>

Brown, K y Geddes, R. (2006). *Image repair: research, consensus, and strategies: a study of the University College of Cape Breton*. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 15, 69-85. DOI: 10.1300/J054v15n01\_04. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000178>

Druteikiene, G. (2011). *University image: Essence, meaning, theoretical and empirical investigation*. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 6, 167-174. Recuperado de <https://content.sciendo.com/abstract/journals/manment/20/2/article-p340.xml>

González-Benito, J. (2006). *Environmental proactivity and business performance: an empirical analysis*, *Omega*, 33, pp. 1-15. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/304268631\\_ENVIRONMENTAL\\_PROACTIVITY\\_AND\\_ITS\\_DETERMINANTS\\_SELECTED\\_ISSUES\\_BASED\\_ON\\_THE\\_EXAMPLE\\_OF\\_POLAND](https://www.researchgate.net/publication/304268631_ENVIRONMENTAL_PROACTIVITY_AND_ITS_DETERMINANTS_SELECTED_ISSUES_BASED_ON_THE_EXAMPLE_OF_POLAND)

- Heras y Arana (2011). Impacto de la certificación ISO 14001 en el rendimiento financiero empresarial: conclusiones de un estudio empírico, 14, 112-122. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cede.2011.02.002>. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138575811000089#bib0220>
- ISO 14001: 2015 *Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso*. Recuperado de <https://www.nueva-iso-14001.com/2015/07/iso-140012015-orientacion-para-utilizar-sus-requisitos/>
- Nguyen y LeBlanc (2001). *Corporate image and corporate reputation in customers, retention decisions in services*, Journal of Retailing and Consumer Services, 8, 227- 236. DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S0969-6989\(00\)00029-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0969-6989(00)00029-1). Recuperado de [http://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1040707](http://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1040707)
- Polat, S. (2011). *The relationship between university students' academic achievement and perceived organizational image*, Educational Sciences: Theory & Practice, 11, 257-262. DOI: <http://dx.doi.org/10.16>
- Sayayo (2008). *Comunicación estratégica como elemento potenciador del talento humano en las organizaciones*. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/3551/4999>

## **Página web**

- RPP (2016). Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad. Recuperado de: <http://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1: CUESTIONARIO A LOS CLIENTES SOBRE UN SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL ISO 14001 Y SU RELACIÓN CON LA IMAGEN CORPORATIVA EN ESCACORP S.A.C.**

### **A. GENERALIDADES**

1. ESCACORP S.A.C.
2. Cuestionario dirigido a los clientes.

### **B. INSTRUCCIÓN**

La presente encuesta debe ser contestada por los clientes para determinar en forma individual la importancia de un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y su contribución a la imagen corporativa, marcando con una X la respuesta que considere más apropiada a cada situación que se le plantee.

### **C. CONTENIDO**

#### **DIMENSIÓN: AUTOIMAGEN**

1. ¿El grupo ESCACORP S.A.C. posee una imagen corporativa favorable?
  - (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
2. ¿El grupo ESCACORP S.A.C. se encuentra comprometido con el medio ambiente?
  - (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
3. ¿La reputación que posee el grupo se debe a la obtención de certificaciones internacionales?
  - (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

- (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
4. ¿La aplicación de una cultura verde mejoraría las funciones y procesos de los colaboradores del grupo ESCACORP S.A.C.?
- (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
5. ¿El grupo ESCACORP S.A.C. realiza actividades dirigidas al público promoviendo una cultura ambiental?
- (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
6. ¿La actividad que el grupo ESCACORP S.A.C. realiza tiene un enfoque de preservación y cuidado del medio ambiente?
- (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
7. ¿Las relaciones interpersonales de los colaboradores de ESCACORP S.A.C. son óptimas?
- (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
8. ¿El trabajo en equipo es característico en los colaboradores de ESCACORP S.A.C.?
- (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.



- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Totalmente de acuerdo.

**DIMENSIÓN: IMAGEN INTENCIONAL**

9. ¿Los colaboradores del grupo ESCACORP S.A.C. siempre reciben a sus clientes con una sonrisa?
- (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
10. ¿Los colaboradores de ESCACORP S.A.C. están comprometidos con su trabajo y con la empresa?
- (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
11. ¿La colocación del sello de certificación de la ISO 14001 en el logotipo del grupo ESCACORP S.A.C contribuiría a la mejora de su imagen visual?
- (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
12. ¿Los colores del logotipo de la unidad de negocio del grupo ESCACORP S.A.C. de la que Ud. es cliente, son fáciles de recordar?
- (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
13. ¿El mensaje que comunica el grupo ESCACORP S.A.C. a través de su imagen es la de una empresa que aplica políticas medioambientales en sus operaciones?

- (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
14. ¿La comunicación entre colaboradores fluye de forma natural, cordial y es óptima?
- (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.

#### **DIMENSIÓN: IMAGEN PÚBLICA**

15. ¿ESCACORP S.A.C. da a conocer las certificaciones que posee y las que se encuentra en proceso de obtener a través de las redes sociales?
- (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
16. ¿La implementación de un Sistema de Gestión Ambiental mejoraría la imagen corporativa de ESCACORP S.A.C.?
- (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
17. ¿Los clientes recomiendan las diversas unidades de negocio del grupo ESCACORP S.A.C. a sus familiares y amigos para el consumo de sus servicios?
- (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.

## **ANEXO 2: CUESTIONARIO A LOS COLABORADORES SOBRE EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL ISO 14001 EN ESCACORP S.A.C.**

### **A. GENERALIDADES**

1. ESCACORP S.A.C.
2. Cuestionario dirigido a los colaboradores.

### **B. INSTRUCCIÓN**

La presente encuesta debe ser contestada por los colaboradores para determinar en forma individual el nivel de cumplimiento de un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, marcando con una X la respuesta que considere más apropiada a cada situación que se le plantee.

### **C. CONTENIDO**

#### **DIMENSIÓN: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

1. ¿La implementación de un SGA como el ISO 14001 es favorable dentro de la unidad de negocio que destaca en ESCACORP S.A.C.?
  - (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
2. ¿Realiza sus funciones y procedimientos conforme a los requisitos de la norma ISO 14001?
  - (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
3. ¿La Alta Dirección ha elaborado un SGA, determinando las necesidades internas y externas para el cumplimiento de la norma ISO 14001?
  - (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.

- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Totalmente de acuerdo.

#### **DIMENSIÓN: LIDERAZGO**

- 4. ¿La Alta Dirección se involucra en la comunicación sobre la importancia de un Sistema de Gestión de Ambiental dentro de sus funciones y su contibución en el medio ambiente?
  - (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
- 5. ¿La Alta Dirección apoya a sus colaboradores en desarrollar un SGA y Política Ambiental?
  - (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.
- 6. ¿La Alta Dirección asigna obligaciones y actividades a los colaboradores respecto al SGA?
  - (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.

#### **DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN**

- 7. ¿ESCACORP S.A.C. ha determinado los riesgos y oportunidades en relación con los apartados de la norma ISO 14001?
  - (1) Totalmente en desacuerdo.
  - (2) En desacuerdo.
  - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - (4) De acuerdo.
  - (5) Totalmente de acuerdo.

8. ¿ESCACORP S.A.C. ha identificado las condiciones ambientales externas que perjudican a la organización?

- (1) Totalmente en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Totalmente de acuerdo.

9. ¿La unidad de negocio a la que pertenece toma decisiones de acuerdo a los aspectos ambientales, requisitos legales, riesgos y oportunidades ambientales?

- (1) Totalmente en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Totalmente de acuerdo.

#### **DIMENSIÓN: APOYO**

10. ¿La unidad de negocio a la que pertenece evalúa las acciones tomadas de acuerdo a los objetivos ambientales?

- (1) Totalmente en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Totalmente de acuerdo.

11. ¿Usted es consciente del impacto ambiental y su mitigación de los riesgos?

- (1) Totalmente en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Totalmente de acuerdo.

12. ¿Mantiene una comunicación interna y externa en ESCACORP S.A.C. para diagnosticar, implementar y mantener un SGA?

- (1) Totalmente en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

(4) De acuerdo.

(5) Totalmente de acuerdo.

13. ¿La información documentada está acorde con los requerimientos de la norma ISO 14001?

(1) Totalmente en desacuerdo.

(2) En desacuerdo.

(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

(4) De acuerdo.

(5) Totalmente de acuerdo.

## ANEXO 3. GUIA DE FICHA DE OBSERVACIÓN

### CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

REQUISITOS ISO 14001						
4. Contexto de la organización						
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp es consciente de la importancia de determinar los factores internos y externos que afectan sus unidades de negocio.						
La organización cuenta con un procedimiento en el que se incluye un mecanismo que permite la determinación de factores internos y externos.						
Las unidades de negocio de Escacorp tienen un análisis FODA.						
La organización ha terminado un análisis FODA en la unidad de negocio en la que usted se desempeña.						
La organización ha basado el análisis FODA de las unidades de negocio considerando en él el sistema de gestión ambiental y de calidad.						
La organización cuenta con un Plan Estratégico						
El Plan Estratégico incluye objetivos estratégicos a largo plazo de la organización.						
Escacorp realiza una adecuada retroalimentación que permite llevar a cabo el seguimiento de la información sobre cuestiones externas e internas.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
4. Contexto de la organización						
4.2 Conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp ha organizado reuniones con la finalidad de identificar a las partes interesadas de sus unidades de negocio.						
La organización ha identificado apropiadamente a todas sus partes interesadas.						
La organización ha identificado de forma oportuna las necesidades y expectativas de las partes interesadas.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
4. Contexto de la organización						
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión.	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
La organización ha determinado el alcance de todas sus unidades de negocio						
La unidad de negocio Escalabs ha definido clara y oportunamente el alcance del SGA en cuanto a los servicios médicos que en ella se realizan: la atención al cliente, el tratamiento de muestras biológicas, la realización de análisis y la entrega de resultados.						
La unidad de negocio Escamed ha definido clara y oportunamente el alcance del SGA en cuanto a los servicios de apoyo médico ocupacional que en ella se realizan: la atención al cliente, la realización de análisis médico ocupacional, la realización de exámenes de apoyo y la entrega de informes médicos.						
La unidad de negocio Escaind ha definido clara y oportunamente el alcance del SGA en cuanto a los servicios de análisis de alimentos, aguas y superficie que en ella se realizan: la atención al cliente, recepción de muestras, realización de análisis microbiológicos y la entrega de informes de ensayos.						
El personal perteneciente a las diversas unidades de negocio de Escacorp tiene a disposición un manual con el alcance del SGA de la organización.						
Escacorp ha incluido en el Sistema de Gestión Ambiental todas las actividades y servicios de sus unidades de negocio que se encuentran dentro de su alcance.						
Todas las partes interesadas en la actividad empresarial del grupo Escacorp tienen libre acceso a información relacionada con el alcance de las unidades de negocio de la organización.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
4. Contexto de la organización						
4.4 Sistema de Gestión	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp ha determinado las cuestiones internas y externas que influyen en sus unidades de negocio.						
Escacorp ha identificado las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.						
Escacorp ha establecido un Sistema de Gestión Ambiental en el que se encuentran sus procesos e interacciones.						
Escacorp ha implementado un Sistema de Gestión Ambiental en el que se encuentran sus procesos e interacciones.						
Escacorp ha mantenido un sistema de gestión ambiental en el que se encuentran sus procesos e interacciones.						
Escacorp ha agrupado sus procesos e interacciones en un mapa de procesos para cada unidad de negocio.						
Las unidades de negocio de Escacorp actualizan de forma constante sus mapas de procesos.						
Los nombres de los procesos que se manejan en las diversas unidades de negocio del grupo están estandarizados.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

## LIDERAZGO

REQUISITOS ISO 14001						
5. Liderazgo						
5.1 Liderazgo y compromiso	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
La Alta Dirección asume la obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGA.						
La Alta Dirección de Escacorp ha establecido una Política Ambiental cuyo estado está en proceso de aprobación.						
La Alta Dirección integra los requisitos del SGA dentro de los procesos de negocio de la organización.						
La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con el SGA brindando oportunamente al personal los recursos necesarios para su implementación.						
La Alta Dirección ha comunicado a sus partes interesadas la importancia de la aplicación de un sistema de gestión ambiental eficaz y del cumplimiento de los requisitos del SGA.						
La Alta Dirección asegura que el SGA logre los resultados previstos.						
La Alta Dirección dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del SGA.						
La Alta Dirección promueve la mejora continua.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
5. Liderazgo						
5.2 Política	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
La Política Ambiental de Escacorp es apropiada con el propósito y contexto de sus unidades de negocio.						
La Política Ambiental de Escacorp proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos ambientales de las unidades de negocio.						
La Política Ambiental del grupo Escacorp ha sido aprobada por la Alta Dirección.						
La Política Ambiental vigente en Escacorp incluye compromiso con la protección del medio ambiente.						
La Política Ambiental vigente en Escacorp incluye compromiso con el cumplimiento de los requisitos legales vigentes y otros aplicables.						
La Política Ambiental vigente en Escacorp incluye compromiso con la prevención de la contaminación y mejora continua.						
Los colaboradores de Escacorp conocen a detalle el contenido de la Política Ambiental vigente.						
Las partes interesadas de Escacorp tienen conocimiento de la Política Ambiental aplicada en las diversas unidades del grupo.						
La Política Ambiental vigente está correctamente documentada.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						



REQUISITOS ISO 14001						
5. Liderazgo						
5.3 Roles, responsabilidad y autoridades en la organización	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
La Alta Dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para las funciones pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización.						
La Alta Dirección asigna la responsabilidad y autoridad para asegurar que el SGA esté conforme con los requisitos de esta Norma Técnica Peruana.						
Las unidades de negocio del grupo Escacorp poseen un Manual de Organización y Funciones (MOF).						
Cada unidad de negocio de ESCACORP posee un organigrama.						
El MOF de cada unidad de negocio de Escacorp posee una descripción detallada de las responsabilidades y autoridades de los colaboradores.						
El planteamiento de las responsabilidades y funciones de los colaboradores descrito en el MOF es horizontal para todos los puestos.						
Las responsabilidades y funciones descritas en el MOF de la unidad de negocio de Escacorp a la que pertenece derivan de la implementación de los requisitos de la norma ISO 14001:2015.						
En el MOF de la unidades de negocios se han incluido algunas responsabilidades ambientales.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

## PLANIFICACIÓN

REQUISITOS ISO 14001						
6. Planificación						
6.1 ISO 14001	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
<b>6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>						
El grupo Escacorp cuenta con un Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades.						
Las unidades de negocio de Escacorp poseen un formato para la Matriz de Riesgos por Procesos.						
Cada unidad de negocio de Escacorp cuenta con una matriz.						
El Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades incluye los criterios de evaluación.						
El procedimiento hace referencia al Plan de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades sin código.						
Escacorp posee un Plan de Emergencias Ambientales.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
6. Planificación						
6.1 ISO 14001	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
<b>6.1.2 Aspectos ambientales</b>						
Escacorp cuenta con el Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales aprobado.						
El procedimiento hace referencia a los criterios de evaluación en base a requisito legal, magnitud, frecuencia, control y comunidad.						
El Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales define de forma clara los conceptos de situaciones normales, anormales y de emergencia y de actividades rutinarias y no rutinarias.						
El personal que participa en la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales está capacitado y calificado para dicha labor.						
El criterio de comunidad se encuentra claramente establecido en la evaluación de aspectos ambientales.						
Escacorp cuenta con la Matriz de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales.						
Todas las unidades de negocio cuentan con la Matriz de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales.						
En el Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales se menciona que se identifica las actividades de cada uno de los procesos establecidos en la empresa; sin embargo, en la matriz no se encuentra registrada esta información.						
El mecanismo para la comunicación de los Aspectos Ambientales Significativos se encuentra implementado.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
6. Planificación						
6.1 ISO 14001	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp cuenta con el Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Aplicables.						
El procedimiento posee como documentos de referencia la versión actualizada de la norma ISO 14001.						
Han sido identificados todos los requisitos legales y registrados en la relación de normas legales y otras aplicables.						
Los trabajadores tienen libre acceso a los requisitos legales que se aplican al SGA del grupo Escacorp.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
6. Planificación						
6.1 ISO 14001	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
6.1.4 Planificación de acciones	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp cuenta con mecanismos que permiten la planificación de acciones en lo que respecta a Aspectos Ambientales Significativos.						
Escacorp en orden con lo que a la planificación de acciones para los requisitos legales y otros requisitos respecta, cuenta con "Informe de Evaluación de Cumplimiento Legal y Otros Aplicables EC-PAL-01-F02.						
Los requisitos legales y de otros requisitos se encuentran en proceso de identificación.						
Se tiene planificado el uso del Plan de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades.						
El Plan de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades se encuentra implementado.						
Escacorp ha planificado la forma de implementar las acciones en los procesos de su Sistema de Gestión Ambiental u otros procesos de negocio.						
Escacorp evalúa la eficacia de las acciones en los procesos de su Sistema de Gestión Ambiental u otros procesos de negocio.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
6. Planificación						
6.2 Objetivos y planificación para lograrlos	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
La organización cuenta con el Procedimiento de Objetivos, Planes, Programas y Metas EC- PGG-02.						
El Plan Operativo del procedimiento se ha realizado considerando el SGA.						
Escacorp posee el Programa y Metas de Gestión EC-PGG-02-F02 para los objetivos establecidos del SGA de cada unidad de negocios.						
Se ha realizado seguimiento a los indicadores para el SGA como parte del Sistema Control Norma.						
Los objetivos del SGA se encuentran descritos y comunicados en el Procedimiento de Objetivos, Planes, Programas y Metas EC-PGG-02.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

## APOYO

REQUISITOS ISO 14001						
7. Apoyo						
7.1 Recursos	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp determina los recursos necesarios para el establecimiento del SGA.						
Escacorp determina los recursos necesarios para la implementación del SGA.						
Escacorp determina los recursos necesarios para el mantenimiento del SGA.						
Escacorp determina los recursos necesarios para la mejora continua del SGA.						
Los recursos económicos que se proveen al SGA se encuentran debidamente presupuestados de forma anual.						
Escacorp cuenta con el Cronograma de Mantenimiento Preventivo y Calibración EC-PMI-01-F03.						
En el Cronograma de Mantenimiento Preventivo y Calibración EC-PMI-01- F03 se encuentra incluido el sistema contra incendios.						
Escacorp cuenta con mecanismos para el registro de actividades de mantenimiento como un check list para su verificación.						
Escamed cuenta con el formato de mantenimiento de equipos.						
Escacorp cuenta con el Mantenimiento de la Infraestructura y Control de Proveedores, Contratistas y Visitantes EC-PMI-02.						
El EC-PMI-02 está actualizado.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
7. Apoyo						
7.2 Competencia	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Las competencias de los colaboradores se encuentran definidas en el MOF de cada unidad de negocio de Escacorp.						
Todos los trabajadores de las unidades de negocio de Escacorp cumplen con los requisitos y competencias necesarias para el puesto que ocupan.						
Escacorp cuenta con un procedimiento de capacitación, formación y toma de conciencia.						
Escacorp cuenta con un Formato de Identificación de Necesidades de Capacitación EC-PRH-02-F01.						
El Formato de Identificación de Necesidades de Capacitación EC-PRH-02-F01 cuenta con la identificación de necesidades para el tema ambiental.						
En el Plan Anual de Capacitación se cuenta con temas relacionados al SGA.						
El Informe de Evaluación de Competencias EC-PRH-F04 mediante el cual se realiza la evaluación del desempeño del personal que es realizado anualmente.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
7. Apoyo						
7.3 Toma de conciencia	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp es consciente de la necesidad de que sus colaboradores comprendan de la importancia del SGA.						
Escacorp cuenta con un Formato de Evaluación de Toma de Conciencia EC-PRH-02-F04.						
La Evaluación de Toma de Conciencia considera en su contenido preguntas claras y bien formuladas.						
Se han identificado claramente los temas que serán objeto de concientización en la organización.						
Existen evidencias que respalden que se está realizando una concientización orientada al SGA del grupo Escacorp.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
7. Apoyo						
7.4 Comunicación	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp gestiona de forma adecuada la comunicación dentro de sus unidades de negocio.						
Escacorp en la comunicación organizacional pertinente al Sistema de Gestión incluye el qué comunicar.						
Escacorp en la comunicación organizacional pertinente al Sistema de Gestión incluye el cuándo comunicar.						
Escacorp en la comunicación organizacional pertinente al Sistema de Gestión incluye el a quién comunicar.						
Escacorp en la comunicación organizacional pertinente al Sistema de Gestión incluye el cómo comunicar.						
Escacorp en la comunicación organizacional pertinente al Sistema de Gestión incluye el quién comunica.						
Escacorp cuenta con el Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta EC-PGG-03 revisado en octubre del 2016.						
El procedimiento considera en responsabilidades el Reglamento Interno de Trabajo.						
Los documentos de referencia del procedimiento considera versiones actuales del ISO 9001 y 14001.						
El procedimiento establece mecanismos de comunicación: general, externa e interna.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
7. Apoyo						
7.5 Información documentada	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp posee el Procedimiento Control de documentos EC-PDG-01.						
Escacorp posee el Procedimiento Control de documentos EC-PDG-02.						
Todas las unidades de negocio de Escacorp poseen los Procedimientos Control de Documentos.						
El control documentario para el SGA se encuentra implementado.						
Escacorp realiza una adecuada gestión de los documentos obsoletos tanto con los físicos como los electrónicos.						
Escacorp cuenta con a Lista de Control de Documentos ECPDG-01-F01.						
Todas las unidades de negocio de ESCACORP cuentan con La Lista de Control de Documentos ECPDG-01-F01.						
El manejo de información en Escacorp se realiza empleando sistemas operativos.						
El Gerente General cada tres meses recibe un disco duro con el buck up diario y quincenal de la información de intranet.						
Se lleva un control de las entregas de información que recibe el Gerente General.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

## OPERACIÓN

REQUISITOS ISO 14001						
8. Operación						
8.1 Planificación y control operacional	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp ha establecido planes de manejo de residuos sólidos en todas las sucursales de sus unidades de negocio.						
Escacorp posee un Procedimiento de Control de Agua Residual para manejo de efluentes.						
Escacorp cuenta con Informe de Ensayo N° 108659-2016 del 27/12/2016 presentado a SEDALIB de los monitores de agua residual (muestra tomada en el alcantarillado).						
Escacorp tiene establecidos los requisitos ambientales para la compra de productos y servicios						
Las inspecciones que se realizan en las unidades de negocio de ESCACORP están orientadas al SSO y SGA.						
Escacorp cuenta con el Procedimiento EC-PMI-02 con el fin de tener influencia y control sobre los procesos contratados externamente.						
Escacorp cuenta con procedimientos que evalúan a los proveedores que ingresan a trabajar en sus unidades de negocio en base a criterios relacionados con la calidad y el ambiente.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
8. Operación						
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp cuenta con el Plan de Emergencia Ambiental EC-PLGA-02.						
El alcance del Plan de Emergencia Ambiental EC-PLGA-02 es para todas las unidades de negocio de Escacorp.						
Todas las áreas cuentan con gabinetes contra incendios, detectores de humo, alarmas, extintores, directorio de emergencias						
Todas las áreas y oficinas de las unidades de negocio de Escacorp cuentan con un directorio de emergencia publicado y de fácil ubicación.						
En el Plan de Emergencia Ambiental EC-PLGA-02 se explican de forma general las emergencias que pueden afectar a cada unidad de negocio de Escacorp.						
En el plan se incluye su revisión por el Gerente General después de una emergencia.						
En el plan se incluye su revisión por el Gerente General después de un simulacro de emergencia.						
Escacorp cuenta con los recursos necesarios para responder ante todo tipo de emergencia prevista.						
Todas las emergencias identificadas por ESCACORP poseen un plan de respuesta elaborado.						
Los planes de emergencia poseen actividades de respuesta durante la misma.						
Los planes de emergencia consideran acciones de respuesta de los colaboradores.						
Los planes de emergencia consideran acciones de respuesta de los clientes.						
Se han establecido las competencias mínimas que algunos colaboradores deberán cumplir con el fin de desempeñarse como brigadistas en caso de emergencia.						
Se lleva un registro de simulacros en los que se especifica un tiempo programado de emergencia y el tiempo real en el que serán evacuados a los colaboradores y partes interesadas.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

REQUISITOS ISO 14001						
9. Evaluación del desempeño						
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación: GENERALIDADES	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp cuenta con algún procedimiento de seguimiento, medición, análisis y mejora.						
El Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora EC-PDG-05 es aplicado por todas las unidades de negocio de Escacorp.						
En el Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora de Escacorp se aplican criterios de evaluación ambientales.						
Escacorp cuenta con un método para el cálculo, seguimiento y análisis de los indicadores, siendo éste el aplicativo "Control Norma" para medición de objetivos.						
Escacorp cuenta con equipos de monitoreo ambiental.						
El Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora de Escacorp tiene aplicación para los SGC, SGA y SGSSO.						
El procedimiento posee una Tabla de Control de Proceso de Análisis y Mejora determinando medidas de control, fechas máximas, responsable y actividad para cada etapa.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
9. Evaluación del desempeño						
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación: EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp establece los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales.						
Escacorp posee el Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Aplicables para evaluar el cumplimiento y otros requisitos.						
El procedimiento evalúa el cumplimiento legal y otros requisitos del SGA.						
Escacorp evalúa el cumplimiento mediante el Informe de Evaluación del Cumplimiento Legal y Otros Aplicables EC-PAL-01-F02 que se hace referencia en el procedimiento.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
9. Evaluación del desempeño						
9.2 Auditoría interna	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp realiza auditorías internas a intervalos planificados de los procesos y áreas de sus unidades de negocio						
A través del Procedimiento de Auditorías Internas, Escacorp establece la frecuencia, los requisitos de planificación, las responsabilidades de los participantes, los métodos, competencia de auditores, así como formato de informe de evaluación de auditorías.						
El Procedimiento de Auditorías Internas EC-PDG-03 se encuentra establecido, planificado y se mantiene en las unidades de negocio de Escacorp.						
Escacorp ha establecido la importancia ambiental de sus procesos en el programa de auditoría del Procedimiento de Auditorías Internas.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
9. Evaluación del desempeño						
9.3 Revisión por la dirección	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
La Dirección de Escacorp realiza revisiones programadas del SGA y SGC.						
La Dirección cuenta con instrumentos como el Procedimiento de Revisión por la Dirección EC-PGG-01 para apoyo en dicho proceso.						
Los aspectos de entrada solicitados por la norma ISO 14001:2015 son considerados en su totalidad en la revisión por la Dirección.						
La revisión de los SGC y SGA por la Dirección es registrada adecuadamente en el formato Resultado de la Revisión por la Dirección PGG-01-F02						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

## MEJORA

REQUISITOS ISO 14001						
10. Mejora						
10.1 Generalidades	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp determina las oportunidades de mejora.						
Escacorp evalúa de forma constante sus oportunidades de mejora.						
Escacorp cuenta con las auditorías internas como mecanismo de mejora.						
Escacorp cuenta con la revisión por dirección como mecanismo de mejora.						
Escacorp cuenta con el tratamiento de no conformidades como mecanismo de mejora.						
Los mecanismos de mejora están implementados en base al SGA.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

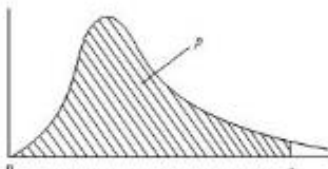
REQUISITOS ISO 14001						
10. Mejora						
10.2 No conformidad y acción correctiva	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp cuenta con mecanismos de respuesta ante la no conformidad.						
Con el fin de tomar acciones para controlar y corregir la no conformidad, Escacorp cuenta con el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas EC-PDG-04.						
El Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas EC-PDG-04 es de aplicación corporativa para el SGC, SGA y SGSSEO.						
En el procedimiento se hace referencia a la Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva, con la finalidad de analizar la no conformidad, afrontar sus consecuencias y prevenirla en el futuro.						
El procedimiento permite implementar cualquier acción necesaria para enfrentar la no conformidad.						
Una de las finalidades del procedimiento es revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.						
En el desarrollo del procedimiento se toma en cuenta al SGA.						
El Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas EC-PDG-04 esta implementado para el SGA.						
Las acciones correctivas que son aplicadas en las unidades de negocio de Escacorp toman en cuenta los efectos de las no conformidades encontradas.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

REQUISITOS ISO 14001						
10. Mejora						
10.3 Mejora continua	VALORACIÓN					Σ
	1	2	3	4	5	
	0 - 10	11 - 20	21-30	31 - 40	41 - 50	
Escacorp ha establecido formatos para la mejora continua de sus sistemas de gestión.						
Escacorp cuenta con el formato Elaboración de mejora EC-PDG-05-F02.						
Escacorp cuenta con el formato Informe de Proyecto de Mejora EC-PDG-05-F03.						
Escacorp ha implementado formatos para la mejora continua del SGA.						
TOTAL						
CUMPLIMIENTO %						

## ANEXO 4. VALORES CRÍTICOS DE LA DISTRIBUCIÓN

Valores críticos de la distribución  $\chi^2$  (tema 6.9)

$p = P(X \leq c)$



p	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,9	0,95	0,975	0,99	0,995
1	0,00004	0,0002	0,001	0,004	0,016	2,706	3,841	5,024	6,635	7,879
2	0,010	0,020	0,051	0,103	0,211	4,605	5,991	7,378	9,210	10,597
3	0,072	0,115	0,216	0,352	0,584	6,251	7,815	9,348	11,345	12,838
4	0,207	0,297	0,484	0,711	1,064	7,779	9,488	11,143	13,277	14,860
5	0,412	0,554	0,831	1,145	1,610	9,236	11,070	12,833	15,086	16,750
6	0,676	0,872	1,237	1,635	2,204	10,645	12,592	14,449	16,812	18,548
7	0,989	1,239	1,690	2,167	2,833	12,017	14,067	16,013	18,475	20,278
8	1,344	1,646	2,180	2,733	3,490	13,362	15,507	17,535	20,090	21,955
9	1,735	2,088	2,700	3,325	4,168	14,684	16,919	19,023	21,666	23,589
10	2,156	2,558	3,247	3,940	4,865	15,987	18,307	20,483	23,209	25,188
11	2,603	3,053	3,816	4,575	5,578	17,275	19,675	21,920	24,725	26,757
12	3,074	3,571	4,404	5,226	6,304	18,549	21,026	23,337	26,217	28,300
13	3,565	4,107	5,009	5,892	7,042	19,812	22,362	24,736	27,688	29,819
14	4,075	4,660	5,629	6,571	7,790	21,064	23,685	26,119	29,141	31,319
15	4,601	5,229	6,262	7,261	8,547	22,307	24,996	27,488	30,578	32,801
16	5,142	5,812	6,908	7,962	9,312	23,542	26,296	28,845	32,000	34,267
17	5,697	6,400	7,564	8,672	10,086	24,760	27,597	30,191	33,409	35,718

## ANEXO 5. MATRIZ DE ANALISIS FODA

**UNIDAD DE NEGOCIO:** ESCACORP

**SISTEMA DE GESTIÓN:** ISO 14001:2015

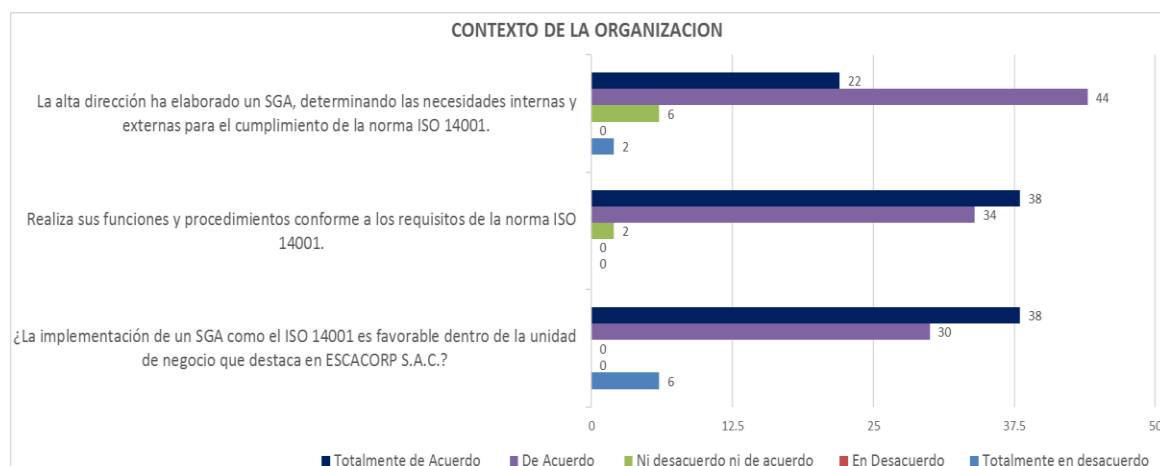
**Fecha de elaboración:** febrero 2018.

ANÁLISIS INTERNO	
DEBILIDADES	FORTALEZAS
1.Falta de toma de conciencia por parte de algunos colaboradores en materia de gestión ambiental.	1.Se controla los residuos sólidos generados: comunes, peligrosos y especiales.
2.No se tiene identificado algunos requisitos legales ambiental aplicables a la unidad de negocio.	2.Compromiso de la Alta Dirección con temas ambientales.
3.No se comunica a los colaboradores los requisitos legales.	3.Unidades de Negocio que cuentan con Sistemas de Gestión certificados (9001, 18001).
4.Falta de capacitación de algunos colaboradores en materia de Gestión Ambiental.	4.Generación de residuos aprovechables (papel, cartón, plástico).
5.No se controla consumo de papel, agua y luz.	
6.No se tiene establecido de manera formal un presupuesto anual para actividades medioambientales.	
7.No se conoce el consumo de energía eléctrica de los equipos de la organización.	
8.No se identifica los impactos generados por los cambios realizados en la organización.	

ANÁLISIS EXTERNO	
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Desastres naturales: Sismos, incendios, lluvias, etc.</li> <li>2.Corrupción de funcionarios en temas ambientales.</li> <li>3.Falta de competencia técnica de fiscalizadores en temas ambientales.</li> <li>4.El mercado de empresas autorizadas y dedicadas a la gestión y manejo de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos es reducido.</li> <li>5.Cambios en la legislación aplicable al rubro.</li> <li>6.Sanciones legales por responsabilidad compartida con proveedor de EPS.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor competitividad con la implementación de ISO 14001.</li> <li>2. Deseo del gobierno para implementar sistemas de gestión de ambiental a través de fondos concursables.</li> <li>3. Clientes que requieren proveedores con sistema de gestión ambiental.</li> <li>4. Nuevas tecnologías accesibles que permiten el ahorro de energía y consumo de agua.</li> <li>5. Ingreso de productos eco amigables.</li> <li>6. Promover la responsabilidad empresarial mediante la implementación del SGA (sistema de gestión ambiental).</li> <li>7. Fortalecimiento empresarial que permite mejoras frente a sus partes interesadas.</li> <li>8. Créditos bancarios por comportamiento ambiental amigable.</li> </ol>



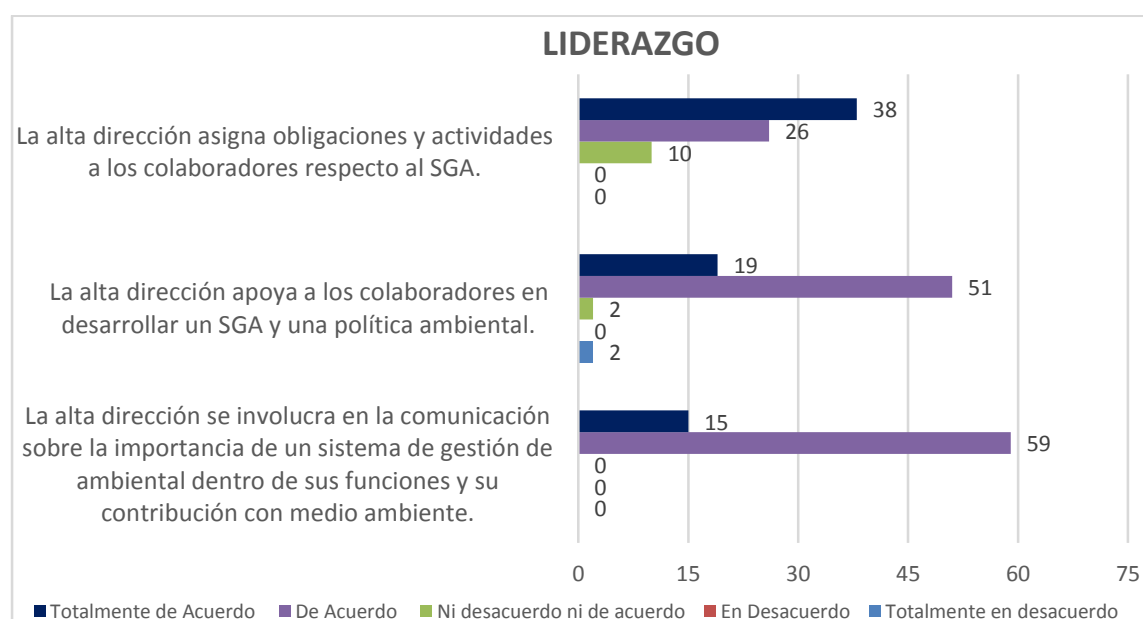
## ANEXO 6. DIMENSIÓN DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN



Fuente: Encuestas

Elaboración: Las autoras.

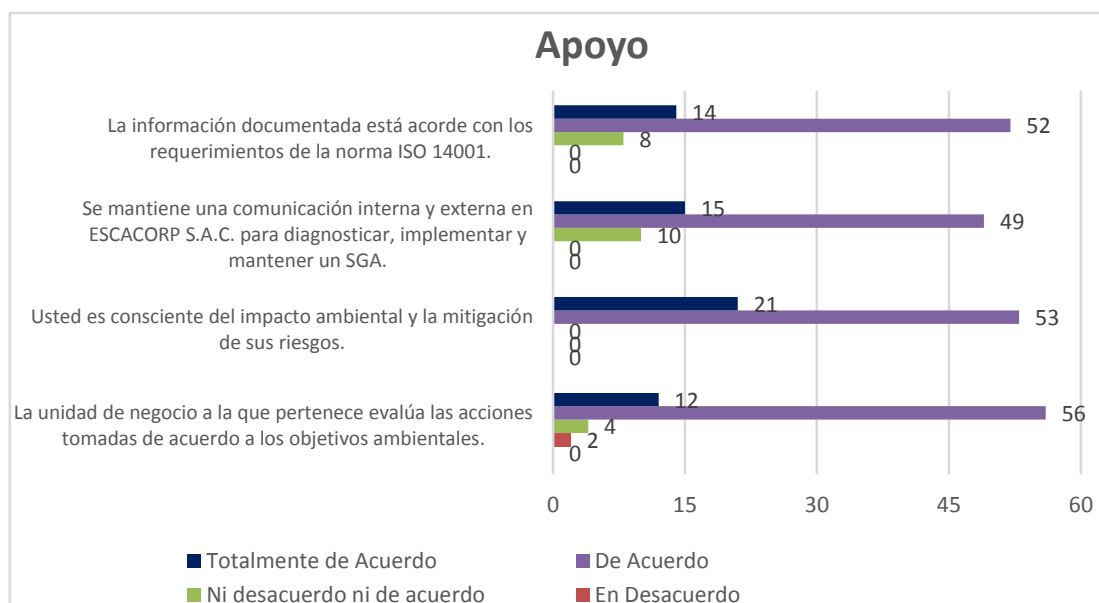
## ANEXO 7. DIMENSIÓN DE LIDERAZGO



Fuente: Encuestas

Elaboración: Las autoras.

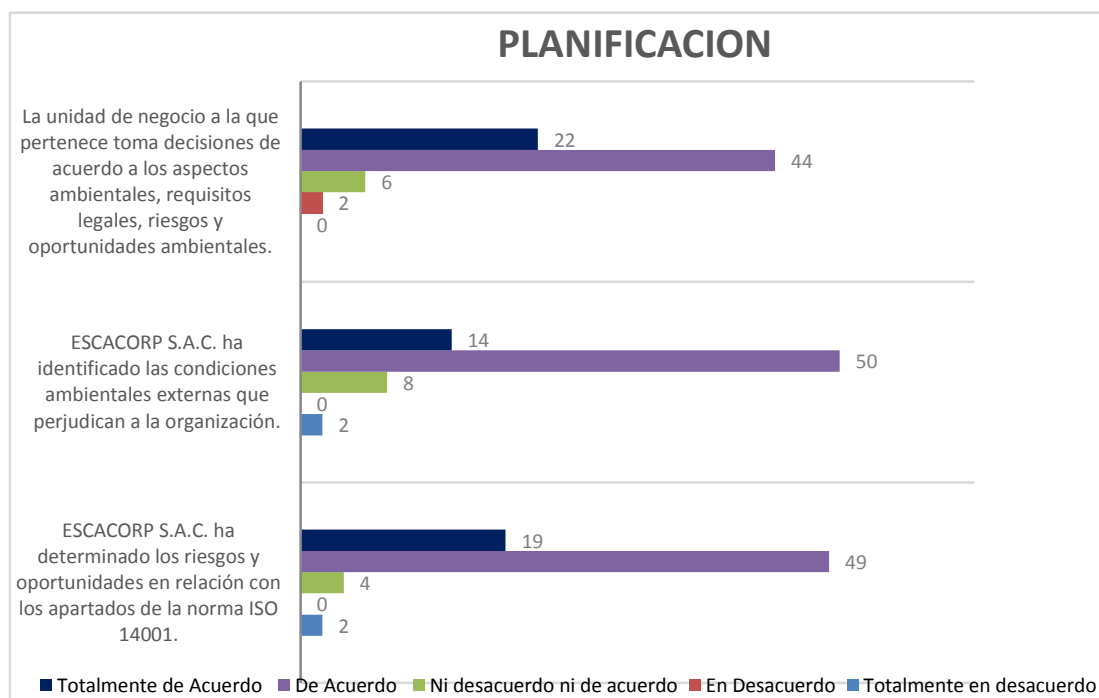
## ANEXO 8. DIMENSIÓN DE APOYO



Fuente: Encuestas

Elaboración: Las autoras.

## ANEXO 9. DIMENSIÓN DE PLANIFICACIÓN



Fuente: Encuestas

Elaboración: Las autoras.

**ANEXO 10. GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGA POR REQUISITOS  
(ESCALA LIKERT) NORMA ISO 14001:2015**

Nro	Requisito de la norma ISO 14001:2015	Puntaje máximo	Puntaje alcanzado	% de cumplimiento
1	4.1 Contexto de la Organización	100	50	50%
2	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	100	25	25%
3	4.3 Determinar del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	100	75	75%
4	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	100	75	75%
5	5.1. Liderazgo y compromiso	100	75	75%
6	5.2 Política	100	75	75%
7	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	100	75	75%
8	6.1.1 Acciones para bordar riesgos y oportunidades	100	25	25%
9	6.1.2 Aspectos ambientales	100	25	25%
10	6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos	100	25	25%
11	6.1.4 Planificación de acciones	100	50	50%
12	6.2 Objetivos Ambientales y planificación para	100	25	25%
13	7.1 Apoyo - Recursos	100	75	75%
14	7.2 Competencia	100	50	50%
15	7.3 Toma de Conciencia	100	25	25%
16	7.4 Comunicación	100	75	75%
17	7.5 Información documentada	100	75	75%
18	8.1 Operación - Planificación y control operacional	100	25	25%
19	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	100	75	75%
20	9.1 Evaluación del desempeño - Seguimiento, medición y evaluación	100	50	50%
21	9.2 Auditoría Interna	100	25	25%
22	9.3 Revisión por la Dirección	100	25	25%
23	10.1 Mejora - Generalidades	100	42	42%
24	10.2 No conformidad y acción correctiva	100	75	75%
25	10.3 Mejora continua	100	25	25%
	<b>Cumplimiento de ISO 14001:2015</b>	<b>2500</b>	<b>1242</b>	<b>49.7%</b>

Fuente: Aplicación de la observación - Agosto 2018